

Pontificia Universidad Católica del Perú

Departamento de Humanidades

**FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES
DE LA INFORMACIÓN EN GESTIÓN
DEL CONOCIMIENTO EN COLOMBIA**

María Teresa Múnera Torres

**LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
Y EL NUEVO PERFIL DE COMPETENCIAS
DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN**

*Ruby Portillo de Hernández
Johann Pirela Morillo*

Serie

Temas de Bibliotecología e Información

Nº 12

Lima, 2009

HD

30.2 Múnera Torres, María Teresa

M94 Formación de los profesionales de la información en gestión del conocimiento en Colombia / María Teresa Múnera Torres. La gestión del conocimiento y el nuevo perfil de competencias del profesional de la información / Ruby Portillo de Hernández, Johann Pirela Morillo. -- Lima: PUCP, Departamento de Humanidades, 2009.
62 p. : 21 cm. (Temas de Bibliotecología e Información ; n°. 12)

1. Administración del conocimiento
2. Bibliotecarios – Formación profesional – Colombia
3. Bibliotecarios – Formación profesional – Venezuela
- I. Bibliotecología – Estudio y Enseñanza
2. Bibliotecarios - Siglo XXI
3. Bibliotecarios – Desarrollo profesional
- I. Portillo de Hernández, Ruby
- II. Pirela Morillo, Johann
- III. Título.
- IV. Título: La gestión del conocimiento y el nuevo perfil de competencias del profesional de la información
- V. Serie: Temas de Bibliotecología e Información ; n°. 12

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. N° 2010-01388

Pontificia Universidad Católica del Perú
Av. Universitaria 1801, San Miguel, Lima 32, PERÚ
<http://www.pucp.edu.pe>

Tabla de Contenido

Presentación	5
Formación de los Profesionales de la Información en Gestión del Conocimiento en Colombia - <i>María Teresa Múnera Torres</i>	7
Resumen	7
I. Introducción	7
II. La Gestión del Conocimiento en la escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia	9
III. La Gestión del Conocimiento en la carrera de Ciencia de la Información y Bibliotecología de la Pontificia Universidad Javeriana	18
IV. La Gestión del Conocimiento en la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle	24
V. Relación entre Gestión del Conocimiento y Documentación	26
VI. Relación entre Gestión del Conocimiento y Terminología	27
VII. Relación entre Gestión del Conocimiento y Normalización	29
La Gestión del Conocimiento y el Nuevo Perfil de Competencias del Profesional de la Información - <i>Ruby Portillo de Hernández, Johann Pirela Morillo</i>	33
Introducción	34
1. La Gestión del Conocimiento como Modelo Organizacional Emergente	35
2. Sobre las competencias y el diseño de los Perfiles Profesionales	39
3. La Gestión del Conocimiento y las Competencias Emergentes Propuestas para el Profesional de la Información	42
Cuadro No. 1	44
Cuadro No. 2	49
Cuadro No. 3	57
Reflexión Final	59
Bibliografía	61

Presentación

Los días 26 y 27 de setiembre de 2008 se realizó en la Pontificia Universidad Católica del Perú el Seminario Internacional “Gestión del Conocimiento: Realidades y Perspectivas”, el cual fue organizado por la Sección de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Departamento de Humanidades de la Universidad. En esta ocasión nuestra Serie Temas de Bibliotecología e Información publica el texto de dos de las conferencias presentadas en el evento: “Formación de los profesionales de la información en gestión del conocimiento en Colombia”, de la Mag. María Teresa Múnera, de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia; y “La gestión del conocimiento y el nuevo perfil de competencias del profesional de la información”, de la Dra. Ruby Portillo de Hernández y el Dr. Johann Pirela Morillo, de la Universidad de Zulia, Venezuela. Esperamos que la lectura de estos interesantes textos promueva la reflexión y la discusión sobre un tema de sumo interés en la actualidad y de particular importancia para la formación de los profesionales de la información.

Aurora de la Vega
Coordinadora
Sección de Bibliotecología
y Ciencia de la Información

FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN COLOMBIA

María Teresa Múnera Torres*

**Directora de la Escuela Interamericana de Bibliotecología
Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia**

RESUMEN:

La gestión del conocimiento, como nueva perspectiva de desempeño de los profesionales de la información, se está manifestando como objeto de estudio, en las facultades y escuelas de Bibliotecología de Colombia, no sólo desde la docencia, sino también desde la investigación. En términos generales, se hace una descripción del trabajo académico de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia con esta área del saber, así como las experiencias que se tienen desde las universidades Pontificia Universidad Javeriana y de la Salle, en Bogotá. De igual forma, se da a conocer la relación entre gestión del conocimiento y documentación, gestión del conocimiento y terminología, gestión del conocimiento y unidades de información, gestión del conocimiento y normalización, así como la aplicación de los procesos de GC en diferentes actividades de la vida de los bibliotecólogos. Se dará cuenta además, de las investigaciones llevadas a cabo sobre gestión del conocimiento en la E.I.B., así como las de las demás universidades del país.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento como una nueva dimensión de trabajo que desde las perspectivas epistemológicas y administrativas, se introduce a finales del siglo XX, con las premisas de Nonaka y Takeuchi, en diferentes tipos de instituciones, como un aporte en cuanto al manejo óptimo del conocimiento y de manera especial como componente que contribuya con la

* mmuner@bibliotecologia.udea.edu.co

generación de valor e ingresos y mayores recursos para las empresas. En términos generales, son muchas y variadas las definiciones en cuanto a lo que es y significa la gestión del conocimiento, pero al retomar la definición que aporta Paloma Portela como aquella “mezcla fluida de experiencia, valores, información contextualizada e intuiciones de los expertos, contenido en: documentos, rutinas organizacionales, procesos, prácticas y normas y en la “cabeza” de las personas”, se puede orientar el papel que cumple el conocimiento como motor del desarrollo de toda institución y como fundamento para el logro de sus fines.

Con base en este panorama, es importante resaltar, cómo la labor de los bibliotecólogos y profesionales de la información y la documentación, juegan un papel importante como jalonadores de procesos de gestión del conocimiento en los escenarios en los cuales se desempeñan. Así las cosas, era imprescindible introducir dentro de los currículos de formación bibliotecológica y de ciencia de la información colombiana, los postulados de la gestión del conocimiento que tuvieran su aplicación dentro de estas disciplinas de formación profesional. Es así como cada una de las Unidades Académicas que imparten la formación de profesionales en Ciencia de la Información y Bibliotecología, empezó a introducir acorde con sus líneas de formación esta nueva teoría basada en el conocimiento. Para el caso específico de la Pontificia Universidad Javeriana, se enfocó en aplicar los procesos de gestión del conocimiento en la formación centrada en las tecnologías de la información. La Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, se dedicó a orientar la gestión del conocimiento en su aplicación a las diferentes actividades profesionales del bibliotecólogo y a la investigación sobre la gestión del conocimiento en actividades de la vida académica y de manera especial con las empresas de servicios, así como con los grupos de investigación de la Universidad y las mismas Unidades Académicas que la conforman.

II. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

La introducción de la gestión del conocimiento en la Escuela Interamericana de Bibliotecología, se empieza a manifestar desde el año 2000, cuando surge la necesidad de incursionar en dicha disciplina e iniciar procesos de asimilación de esta dinámica conceptual como parte importante de las funciones misionales de la Universidad y desde la perspectiva del fortalecimiento de la estructura curricular de la E.I.B. A continuación se describe la forma en la cual la gestión del conocimiento se abordó en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, desde las perspectivas de la Docencia, la Investigación y la Extensión.

Es importante resaltar, cómo la gestión del conocimiento, se ha incluido dentro del plan de estudios, tanto de la formación de los bibliotecólogos como de los tecnólogos en Archivística, como componente importante que contribuya con el acercamiento de los estudiantes a las nociones básicas de lo que es la gestión del conocimiento y la manera más adecuada de aplicar las mismas en su desempeño profesional.

DOCENCIA

Desde esta función misional de la universidad, se inicia en la Escuela Interamericana de Bibliotecología el año 2001, la introducción de lo que es la gestión del conocimiento como contenido que conformaba la asignatura de Análisis y Representación de la Información, ubicada en la etapa de profundización de la actual propuesta curricular de la formación bibliotecológica y con una intensidad de 10 horas, a fin de familiarizar a los alumnos con las nuevas tendencias que se venían aplicando en la organización del conocimiento y motivarlos en el uso de la aplicación de las mismas en los diferentes ámbitos documentales, con base en las siguientes temáticas : Capital intelectual como valor competitivo de la empresa, creación de organizaciones orientadas al conocimiento, gestión del capital intelectual, defensas operativa y jurídica de la propiedad del conocimiento, creación,

transmisión, conservación y uso del conocimiento en la empresa, papel de la tecnología para organizar el conocimiento, como aprovechar las redes de Internet, intranets en negocios competitivos, como convertir la gestión documental en gestión del conocimiento.

Más adelante se introducen variaciones en las nociones que se imparten en dicho curso y se hace énfasis en lo qué es el capital intelectual, los modelos de gestión del conocimiento y de capital intelectual, el papel del profesional de la información frente a la gestión del conocimiento, la gestión del conocimiento y la documentación, investigaciones de gestión del conocimiento desde la bibliotecología, la gestión del conocimiento y la terminología.

No obstante, contar con dichos contenidos en el curso de Análisis y Representación de la Información, se aprecia que el tiempo otorgado a la gestión del conocimiento, resulta ser muy reducido, razón por la cual se ve la necesidad de ofrecer dicho contenido de manera individual y no como parte componente de otra asignatura. Surge por tanto, el Seminario de Gestión del Conocimiento a partir del año 2002 y mediante el cual se introduce a los estudiantes en las nociones de obstáculo, pensamiento complejo, estructura de las revoluciones científicas, la gestión del capital intelectual, los modelos de gestión del conocimiento según Nonaka y Takeuchi, el estudio de casos y experiencias empresariales en gestión del conocimiento, reconocimiento crítico a esta nueva tendencia administrativa, sus pros y contras, para los agentes inscritos en la misma.

En cuanto al programa de la Tecnología en Archivística que se viene ofreciendo desde el año 2005, se dicta el Seminario de gestión del conocimiento, con una intensidad de 20 horas y se dan a conocer contenidos similares a los ya descritos en los seminarios para estudiantes de bibliotecología. Por tanto se da a conocer de manera más profunda y se garantiza el que los estudiantes puedan tener una idea mucho más clara y completa de lo qué es la gestión del conocimiento y cómo pueden asimilarla como parte de su desempeño profesional.

INVESTIGACIÓN

En el año 2000, la prioridad de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, era la de fortalecer la investigación de la Ciencia de la Información y la Bibliotecología, para consolidar una cultura de investigación entre estudiantes, profesores y profesionales, con base en las 5 líneas de formación que constituyeron la propuesta de transformación curricular que recientemente se había empezado a desarrollar con las nuevas generaciones de estudiantes. Dichas líneas que se relacionan a continuación, fueron la contextualización de la información, la caracterización de los sistemas de información, la organización de la información, las tecnologías de la información y la gerencia de la información.

Como se puede apreciar, la información se constituye en un factor clave de la organización, que además de vincular a ésta con su entorno, es facilitadora de las operaciones internas de toda institución, además de gestionarse igual que cualquier otro recurso valioso. El sistema de gestión de la información debe proporcionar a los centros de decisión la cantidad y calidad adecuada de información interna y externa, en el momento preciso y de carácter relevante. Estas características cruciales de la información y los procesos de gestión en el sector académico y empresarial hicieron que la investigación dentro de la línea *“gerencia de los sistemas de información”*, generara expectativas dentro del grupo docente de la EIB, es así como surge un grupo de estudio sobre gestión del conocimiento denominado GEBObi y coordinado inicialmente por la profesora María Teresa Múnera Torres y con el interés particular de abordar la gestión del conocimiento desde diferentes perspectivas de la ciencia de la información, tales como la documentación, la terminología, la normalización, el aprendizaje organizacional y las tecnologías de la información. Esta situación por supuesto, motivó la formulación de la primera investigación del grupo de estudio, denominada *“Incidencia de la gestión del conocimiento en el avance y desarrollo de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001”*. Con base en esta investigación, se generaron diversos productos académicos traducidos en la elaboración de ponencias que se presentaron en escenarios académicos de orden local, nacional e internacional, así como artículos de revistas y capítulos de libros

que aportaron para que el grupo de estudio, evolucionara a grupo de investigación clasificado por Colciencias, en años posteriores. En el año 2003, se inicia la investigación sobre Patrimonio Documental Universidad de Antioquia 200 años, etapas primera y segunda, bajo la coordinación de María Teresa Múnera Torres, y del cual también se originan ponencias que se presentan en eventos académicos de orden local, nacional e internacional.

En el año 2004, la coordinación del grupo de gestión del conocimiento, queda en la cabeza de la profesora Margarita Gaviria Velásquez, quien estaba culminando sus estudios de doctorado en la Universidad Pierre Mendes de Francia. El grupo de investigación en gestión del conocimiento cambia el nombre original de GECOB, por el de Gestión del Conocimiento de la Universidad de Antioquia, y continúa con los procesos de investigación, producción académica y extensión, situación que lo ubica como grupo clasificado en Colciencias en la categoría B de dicho escalafón. Se continúa realizando investigaciones sobre la gestión del conocimiento en los grupos de investigación de la Universidad de Antioquia, investigación coordinada por la profesora Margarita Gaviria, así como la construcción de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología, a cargo del profesor Guillermo Correa y la investigación sobre el uso de internet en la Universidad de Antioquia, y cuyo investigador principal es el profesor Alejandro Uribe. De estas investigaciones, se han generado además de artículos que se han publicado en diferentes revistas impresas y electrónicas, ponencias y presentaciones de divulgación de sus avances y resultados, en diversos escenarios nacionales e internacionales. En la actualidad, la coordinadora del Grupo está participando en una investigación de orden nacional, en cooperación con la Universidad Nacional de Colombia, sobre “Descubrimiento de conocimiento sobre la innovación en Colombia”. A continuación se hace una relación de las investigaciones que se han desarrollado en el Grupo de Investigación de Gestión del Conocimiento de la E.I.B., desde sus inicios :

EXTENSIÓN:

La Extensión, como otra función misional de la Universidad, es componente indispensable dentro de los diversos procesos académicos que se desarrollan en el Alma Mater. Además, desde la perspectiva investigativa, las actividades de extensión juegan un papel de gran significado, como propiciadoras de la divulgación de los procesos investigativos. En este orden de ideas, el grupo de investigación en Gestión del Conocimiento, ha incursionado en la extensión desde la realización de los siguientes eventos :

- Primera Jornada de Gestión del Conocimiento : Investigación y Transformación en agosto 26 de 2002
- Segunda Jornada de Gestión del Conocimiento: Universidad y Gestión del Conocimiento el 4 de septiembre de 2003
- Realización del Diploma de Gestión del Conocimiento para altos ejecutivos del SENA (SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE). Junio de 2003
- Participación en Expouniversidad 2003
- Primer Congreso de Investigación en Ciencia de la Información, en el año 2005 y en el cual una de las líneas en las cuales se centró su temática, fue la de Gestión del Conocimiento, junto con la línea de Biblioteca Pública.

PRODUCCIÓN ACADÉMICA

A continuación se hará la relación de algunos de los diferentes productos generados con base en las actividades de investigación, extensión y producción académicas llevadas a cabo en torno a la gestión del conocimiento en la E.I.B.

1. ACCESO, CONOCIMIENTO Y USO DE LA INTERNET Y SUS HERRAMIENTAS ESPECIALIZADAS EN UNA COMUNIDAD ACADÉMICA, CIENTÍFICA, PROFESIONAL Y CULTURAL DE UNA UNIVERSIDAD PARA HACER FRENTE A LA PROBLEMÁTICA DE LA BRECHA DIGITAL Y EL ANALFABETISMO INFORMACIONAL / Alejandro Uribe Tirado // En: Simposio Iberoamericano de Educación, Cibernética e Informática: SIECI 2005. Orlando, Florida
2. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL, UN PRERREQUISITO Y CAMPO DE ACCIÓN PARA LA E-INCLUSIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN RED EN LAS UNIVESIDADES / Alejandro Uribe Tirado // En : Duodécimo Congreso Internacional de Educación Electrónica, Virtual y a Distancia”. TELEDUMED2005. – Medellín, noviembre 2005
3. ACCESO, CONOCIMIENTO Y USO DE LA INTERNET Y SUS HERRAMIENTAS ESPECIALIZADAS EN UNA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. UNA INFORMACIÓN POR CONOCER Y ANALIZAR PARA APROVECHAR LAS POTENCIALIDADES DE ESTA TECNOLOGÍA Y EVITAR SUS AMENAZAS / Alejandro Uribe Tirado. // En: Revista Bibliotecas y Tecnologías. Vol 2, no. 1 (Enero-Marzo 2005); p. 18
4. LAS BIBLIOTECAS: UNA EXPERIENCIA DE PASADO, PRESENTE Y FUTURO / Alejandro Uribe Tirado // En: El Colombiano, suplemento generación. Mayo 2005.
5. "100 REGLAS PARA ELABORAR UN SITIO WEB COMPETITIVO": Publicación en universia.net artículo / por Guillermo Correa Uribe. En : Universia.net. <http://www.universia.net.co>
6. EL CÍRCULO DE LA COMPETITIVIDAD BASADO EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO / Guillermo Correa Uribe. En: I Congreso Internacional de Investigación en Ciencia de la Información. Noviembre. 2006.

7. ES POSIBLE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ACTIVIDAD CIENTÍFICA / Margarita Gaviria Velásquez. En: Congreso Internacional de Investigación en Ciencia de la Información. Noviembre 2006.
8. LA FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA EN METADATOS DESDE UNA PERSPECTIVA INTERDISCIPLINARIA: TERMINOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN. Alejandro Uribe Tirado y Carlos Arturo Montoya // En : 8° CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN "Bibliotecas y Educación en el Marco de la Globalización" Cartagena de Indias, Mayo 31 a Junio 2 de 2006
9. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN / María Teresa Múnera Torres y Arilog Regina Pabón. // En : 7°. Congreso Nacional de Bibliotecología y 1°. De Archivística, 22 al 26 de julio de 2002
10. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE MEDELLÍN / María Teresa Múnera Torres, Adriana Mejía Correa, José Gregorio Franco Gómez, Arilog Regina Pabón Angel, Oscar Ortega Lobo. // En: Investigación Bibliotecológica. – México. – Vol. 17, No. 35 (jul-dic. 2003)
11. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL DE MEDELLÍN / María Teresa Múnera Torres. // En: IV Seminario Nacional de Terminología, 11 y 12 de octubre de 2001.
12. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS GRUPOS DE INVESTIGACIÓN DE EXCELENCIA DE LA UDEA / Margarita Gaviria Velásquez, Adriana Mejía Correa, Doris Liliana Henao. // En: Revista Interamericana de Bibliotecología. – Medellín. Vol. 30, no. 2 (jul-dic. 2007); p. 137-163

13. MAPAS AUTORGANIZATIVOS DE KOHONEN PARA LA REPRESENTACIÓN DEL CONOCIMIENTO / Vanesa Diossa Arango y Arilog Regina Pabón Angel: estudiantes de ingeniería de la Universidad de Antioquia. // En: IV Seminario Nacional de Terminología, 11 y 12 de octubre de 2001.
14. MAPAS AUTOORGANIZATIVOS DE KOHONEN PARA LA REPRESENTACIÓN DEL CONOCIMIENTO / Arilog Regina Pabón Angel y Vanessa Diossa Arango // En: VIII Simposio Iberoamericano de Terminología, Cartagena, 28 al 31 de octubre de 2002.
15. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LOS PLANES DE DESARROLLO Y DE ACCIÓN, UN RETO PARA LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA / Alejandro Uribe Tirado // En Revista Lectiva. – Medellín. No. 8-9, p. 67-81. 2005
16. NUEVAS TECNOLOGÍAS, EDUCACIÓN Y DEMOCRACIA / Alejandro Uribe Tirado. // En: Periódico El Mundo. 2005
17. PRESENTACIÓN DEL ESTADO DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN: ACCESO, CONOCIMIENTO Y USO DE INTERNET EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA / Alejandro Uribe Tirado. En Congreso Internacional de Investigación en Ciencia de la Información en noviembre 2006. Medellín.
18. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN UNIDA POR UN CLIC EN PERSPECTIVA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSAL / Guillermo Correa Uribe // En: III Congreso Internacional de bibliotecología, documentación y archivística. La Paz, Bolivia. 26, 27 y 28 de octubre de 2005
19. LA TERMINOLOGÍA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO / María Teresa Múnica Torres // En: VIII Simposio Iberoamericano de Terminología. Cartagena, 28 al 31 de octubre de 2002.

20. LA TERMINOLOGÍA COMO ELEMENTO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES : EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN – EE.PP.M. / María Teresa Múnera Torres, Iván Darío Parra Mesa, José Gregorio Franco Gómez, Luz Beatriz Rodas Guerrero y Ana María Tangarife Patiño // En: Revista Interamericana de Bibliotecología. – Medellín. – Vol. 27, no. 2 (julio-diciembre 2004) ; p. 91-115
21. LA TERMINOLOGÍA COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS / María Teresa Múnera Torres // En : IX Simposio Iberoamericano de Terminología : la terminología en el siglo XXI. Barcelona. 29 de noviembre al 2 de diciembre de 2004
22. LA TERMINOLOGÍA COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO / María Teresa Múnera Torres y José Gregorio Franco. // En: 7º. Congreso Nacional de Bibliotecología y 1º. De Archivística, 22 al 26 de julio de 2002.
23. EL TESAURO COMO HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL ENTORNO EMPRESARIAL / Frank Mateos, intercampus, España. // En: IV Seminario Nacional de Terminología, 11 y 12 de octubre de 2001.
24. USO DE TÉCNICAS DE DESCUBRIMIENTO DE PATRONES COMO HERRAMIENTAS DE AYUDA PARA LA SISTEMATIZACIÓN CONCEPTUAL / Oscar Ortega Lobo, profesor Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia. // En: IV Seminario Nacional de Terminología, 11 y 12 de octubre de 2001.

III. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y BIBLIOTECOLOGÍA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

El programa de Ciencia de la Información y Bibliotecología de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, incluye la Gestión del Conocimiento desde la perspectiva de la planeación y estructura curricular, centrada fundamentalmente en el desarrollo de las Tecnologías de la Información. Según precisa la Directora del programa de Ciencia de la Información, profesora Adriana Ordoñez Paz, para agosto de 2004 fue aprobado un nuevo currículo acorde con el proyecto Educativo y la Misión Institucional. Este currículo presenta la inclusión de la tecnología de la información en el desarrollo de las tareas fundamentales de la Ciencia de la Información, enfatizándola hacia la recuperación y transferencia de información en sistemas automatizados. Expresa cómo la Ciencia de la Información se ha convertido en una disciplina socialmente estratégica que apoya los procesos educativos, organizacionales y sociales. Puesto que, hasta hace poco las tecnologías de información se percibían sólo como instrumento para tratar información a partir de la década de los noventa y el impactante desarrollo de estas tecnologías con el advenimiento de Internet, hace que se conviertan en herramientas fundamentales para la gestión del conocimiento.

DOCENCIA

El objetivo de este Plan de Estudios es formar profesionales con conocimientos y destrezas en las diferentes áreas de la Ciencia de la Información, para gestionar la información y conocimiento registrados, en diferentes ambientes sociotécnicos, con capacidad de ser proactivos frente a los desafíos de la Sociedad de la Información, en un contexto tecnológico y social vertiginosamente cambiante.

Caracterización de Estudios: está organizado alrededor de cinco (5) áreas de formación:

a) **El área de fundamentación** tiene como propósito guiar al estudiante hacia el descubrimiento de los problemas, métodos y espacio de la Ciencia de la Información y disciplinas afines, además de los procesos y métodos que le ayuden a desarrollar capacidades de pensamiento crítico, creativo y de discernimiento.

b) **El área de organización y análisis del conocimiento** tiene como finalidad desarrollar en el estudiante las capacidades de interpretar, analizar, sintetizar y representar el conocimiento, que le permitan describir y aplicar los sistemas de organización del conocimiento, según los diversos tipos de información y las necesidades de los usuarios, y además, formar al estudiante en el análisis, diseño y aplicación de sistemas de recuperación y diseminación, que le permitan diseñar y desarrollar servicios y productos de información y conocimiento, para individuos y organizaciones.

c) **El área de sistemas y arquitecturas de información documental**, tiene como propósito general, desarrollar en los estudiantes la creatividad y capacidad de síntesis para diseñar representaciones de información acordes con el contexto, las posibilidades tecnológicas, la realidad del usuario, y las características propias de la información a gestionar en distintas tipologías de unidades como telecentros, ciberespacio, comunidades virtuales, museos, bibliotecas digitales, archivos, bases de datos, etc.

d) **Área de Gestión**. El trabajo con información se concreta en organizaciones, sistemas, productos y servicios de información que se fundamentan en procesos administrativos. Esta área busca desarrollar en el estudiante capacidades de liderazgo, gestión de información, conocimiento y prácticas gerenciales.

e) **El área de socio-humanística**, busca apoyar en la formación integral de los estudiantes para generar actitudes intelectuales y culturales que le desarrollen la capacidad de comprensión de la realidad y del contexto.

Para el desarrollo de las competencias, se ha dividido el plan de estudios en 3 ciclos, y a su vez los ciclos contienen la unidad de organización por áreas;

lo cual no significa que cada una de las áreas se desarrolle en forma aislada sino que éstas estarán unidas por los problemas y las competencias.

En el primer ciclo, o ciclo de Comunicación, Producción y Oferta de Conocimiento, se propone un acercamiento del estudiante a la oferta de literatura a través de un proceso básico interpretativo y exploratorio para facilitar la ubicación en el campo epistemológico de la Ciencia de la Información. En el segundo ciclo, o ciclo de Análisis y Organización de Información, el estudiante no sólo interpreta sino que resume, analiza y argumenta con base en teorías o propuestas de distintos autores. En el tercer ciclo, ciclo de Creatividad, Demanda y Acceso a la Información, el estudiante desarrolla procesos que le permiten, desde la formulación de un problema genuino de la Ciencia de la Información, hacer análisis crítico de la literatura científica sobre el problema seleccionado, escoger métodos de investigación apropiados al problema, y desde su capacidad de análisis de los datos y evidencias, plantear sus propias conclusiones, esto es, construir y gestionar información y/o conocimiento.

EL PAPEL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PLAN DE ESTUDIOS

El conocimiento en el campo de la Ciencia de la Información - Bibliotecología, es el mismo objeto de estudio, es el elemento de trabajo sobre el cual y con el cual se desarrollan las competencias. El estudiante debe adquirir y actuar frente al mismo como algo que está en proceso de construcción, no algo acabado.

Las características y dinámicas actuales intrínsecas a los procesos de globalización, internacionalización y cooperación en la sociedad de la información y del conocimiento, permean todo el corpus de conocimientos de la disciplina, lo cual implica interdisciplinariedad y una constante de cambio y actualización. El conocimiento, por otra parte, también es entendido como un recurso fundamental de crecimiento personal y comunitario en la sociedad del conocimiento; y desde la Ciencia de la Información – Bibliotecología, como algo que debe ser divulgado y compartido por todos los miembros de la sociedad.

Con relación al perfil del profesional de Ciencia de la Información – Bibliotecología, el egresado debe alcanzar competencias específicas como las de ser: creador de vías de acceso y de procesos de flujo de información y conocimiento registrados, organizador y buscador del conocimiento registrado tanto a nivel local como en redes, orientador del usuario de información, en los procesos de búsqueda y uso de la información, formador y generador de capacidades de aprendizaje de las personas y organizaciones a través del uso de información y conocimiento, gestor, diseñador y administrador de unidades, sistemas y servicios de información y conocimiento en las organizaciones, y, garante del patrimonio cultural, documental e informacional de personas, organizaciones y de la sociedad.

INVESTIGACIÓN

En cuanto a la investigación, el programa de Ciencia de la Información, ha desarrollado los siguientes proyectos :

A. PROYECTO AATICO

“AATICO”, el cual integra recursos de la Universidad Javeriana en torno a la aplicación de tecnologías de información y comunicación en campos como las tecnologías digitales audiovisuales, nuevos medios y sistemas de información. Así, nuevos recursos, junto con otros ya existentes provenientes de la Vicerrectoría Académica (Centro Audiovisual Javeriano), la Facultad de Comunicación y Lenguaje (Laboratorio de Nuevos Medios), la Facultad de Arquitectura y Diseño (ADAC), la Facultad de Artes (Laboratorios de arte y sonido) y la Facultad de Ingeniería (Laboratorios de cómputo y Orbis) se integrarán para lograr un mayor alcance interno y externo y mejor proyección académica en el país.

Usuarios de “AATICO”

“AATICO” prestará servicios de apoyo a la docencia y a la investigación. Para tal fin ofrecerá a los departamentos y a los programas académicos de la Universidad una planta física dotada de recursos tecnológicos idóneos y un

equipo humano experto en el uso de tecnologías. La planta física estará a disposición de los programas académicos y de los departamentos que requieran su uso en el desempeño de sus actividades académicas de acuerdo con sus necesidades específicas.

Apoyo a la Investigación

Prestación de espacios y tecnologías para los diferentes proyectos de investigación inscritos en la Vicerrectoría Académica, proyectos desarrollados al interior de los Departamentos, proyectos en etapa de definición, al igual que proyectos de estudiantes que tengan un perfil enfocado hacia la investigación científica. Este apoyo podrá incluir el servicio de los expertos de cada área.

Apoyo a la Docencia

En un sentido operativo el apoyo a la docencia estará dado a través de la Oficina de Administración de Recursos, la cual tiene a su cargo los procesos de préstamo de salas y laboratorios. Los operarios de las salas serán un apoyo constante tanto a los docentes como a los estudiantes que trabajen en “AATICO”.

Servicios

“AATICO” gestionará proyectos de servicio y de extensión para las empresas y al interior de la Universidad. Gran parte de los servicios ofrecidos integrarán varias de sus áreas, de esta forma se desarrollará una plataforma interdisciplinaria que será un vehículo para integrar el trabajo de diferentes Departamentos de la Universidad.

B. PROYECTO: LABORATORIO MATRIX

Consiste en un proyecto de alta tecnología al servicio de la creatividad y calidad para los estudiantes de los programas de la Facultad de Comunicación

y Lengua y el trabajo con equipos interdisciplinarios de la Universidad y comunidades externas.

C. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO APLICADA A LOS PRODUCTOS DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN FINANCIADOS POR COLCIENCIAS

FASE 1 – DISEÑO DE MODELOS

FASE 2 – IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE DE MEDICIÓN.

Objetivo General

Establecer la base lógica y conceptual para iniciar el desarrollo de un Modelo de Gestión del Conocimiento para proyectos de investigación o desarrollo, identificando e indagando el impacto generado por las investigaciones o proyectos desarrollados.

Algunas conclusiones:

Se valida que cualquier modelo de gestión de conocimiento debe facilitar el establecer qué impactos científicos, técnicos, operativo y administrativos se generaron. Esta medición debe ser detectada entre otros elementos por la generación de productos, objetos y documentos.

Un modelo de gestión de conocimiento debe surgir de la consideración básica de que éste se debe manifestar en grupos de productos, colecciones de objetos o documentos, grupos de procesos o funciones, etc. y específicamente en la ubicación y variación del conocimiento en lo sistemático, en el tratamiento y transformación de información, en la extensión y divulgación el conocimiento desarrollado. Además el modelo debe considerar cómo apoyar la inducción para que el entorno organizacional de la investigación cambie su cultura y apoye el transformar conocimiento tácito en explícito.

La estructura del modelo de gestión de conocimiento no sólo debe ser definida en relación a una matriz operacional que garantice su funcionalidad y cuya orgánica sirva de apoyo para realizar los procesos de implantación de la gestión en una investigación y el desarrollo de la retroalimentación, la aplicación de filtros y el análisis del nivel de gestión o la aplicación de indicadores de gestión al realizar la evaluación de la correspondiente investigación, también es necesario expandir el concepto a enfoques de multi-dimensionalidad similares a los desarrollados para aplicaciones en sistemas de administración de bases de datos o planificación por escenarios.

D. INVESTIGACIÓN: DOCUMENTOS HIPERMEDIA INTERACTIVOS

Diseño e implementación de objetos digitales que se incorporarán en el proceso de aprendizaje a través de TICs.

EXTENSIÓN

En este aspecto, la Pontificia Universidad Javeriana, ha realizado como parte de su actividad de extensión: Las Jornadas de Aprendizaje sobre la Gestión del Conocimiento, del 16 de abril al 24 de septiembre de 2007, lo que se traduce en un curso de 60 horas, en coordinación con el SENA.

IV. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Partiendo de la base que la nueva economía, las nuevas tecnologías y la globalización se pueden constituir como algunos de los elementos que han permitido que la gestión del conocimiento vaya tomando mayor importancia es que la Facultad de Sistemas de Información y Documentación desde la formación de profesionales en información, ha venido brindado a sus estudiantes el conocimiento, que hoy en día se puede entender como un

recurso que permite interpretar el entorno en el que se desarrollan, al igual que brinda la posibilidad de poder actuar en éste. Pero este recurso, que no sólo se encuentra en las personas sino también en los objetos ya sean éstos físicos o no y que son los elementos que utilizan las personas, al igual que las mismas organizaciones o unidades de información a las que pertenecen, en los procesos y en los contextos de éstas. Ahora bien, la gestión del conocimiento consiste en optimizar la utilización de este recurso mediante la creación de las condiciones necesarias para que los flujos de conocimiento circulen mejor. Y desde la Facultad de Sistemas de Información y Documentación lo que gestionamos en realidad, no es el conocimiento en sí mismo, sino las condiciones, el entorno y todo lo que hace posible y fomenta dos procesos fundamentales: la creación y la transmisión de conocimiento. Para lograr esto, se utilizan diversos instrumentos que han permitido fomentar y mejorar estos dos procesos, pero para que un proyecto de gestión del conocimiento tenga éxito es fundamental observar, interpretar y entender el funcionamiento de las organizaciones.

Para la Facultad de Sistemas de Información y Documentación, la gestión del conocimiento se ha proyectado desde la observación, la interpretación y el funcionamiento de las unidades de información, a través de los diferentes espacios académicos tanto del área de la Bibliotecología como desde la Archivística.

Por otro lado, en la sub línea de fundamentación de la Ciencias de la Información, que fue creado en el primer semestre del 2008, uno de los estudios actuales que viene trabajando es en la gestión del conocimiento pero inicialmente desde lo teórico.

En el nuevo redimensionamiento curricular, se ha presentado la propuesta de tener una materia seminario de gestión del conocimiento

V. RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

Al hacer un acercamiento sobre la relación que existe entre lo que es la gestión del conocimiento y la documentación, se puede inferir cómo ambas dimensiones del desempeño humano presentan aspectos en común, tales como la información, los datos, el conocimiento y la interacción entre las personas, como constitutivos de lo que representa el capital intelectual y los activos intangibles de una institución determinada.

Es pertinente destacar como en toda dinámica de gestión del conocimiento “debe originarse una infraestructura que optimice la diseminación de la información y de la experiencia asimilada en la labor profesional de todos los miembros de una entidad. Para ello es necesario contar con fuentes que recopilen y documenten el conocimiento explícito de la empresa, constituyendo así una memoria corporativa de la misma. También deben existir directorios de expertos en las áreas que le interesen a la organización, de tal forma que puedan ser consultados oportuna y rápidamente en el momento en el cual se los necesite. Igualmente se requiere contar con fuentes externas que den cuenta de la situación del mercado, la actividad de los competidores, así como la información relativa a los clientes tanto potenciales como reales. Y como complemento de lo anterior, se debe contar con una relación de competencias, en la que se pueda tener acceso al conjunto de conocimientos requeridos para desarrollar una labor específica dentro del organigrama de la institución.

En estos procesos el papel del documentalista es fundamental, pues es él quien debe estimular la dinámica de los miembros de la institución en el sentido de documentar eficientemente las actividades fundamentales que se desarrollan en ella, así como el jalonar el trabajo en equipo. Debe ser quien analice, almacene y difunda el conocimiento recopilado en la institución. Para ello, debe contar con herramientas documentales que contribuyan con la gestión eficiente de la información, tales como tesauros, listas de encabezamientos, lenguajes controlados, que permitan efectuar una sistematización del conocimiento que se genere, almacene y disemine en la organización y que a su vez contribuya con el fortalecimiento del aprendizaje

organizacional. En términos generales, la documentación en su interrelación con los procesos de gestión del conocimiento, juega un papel preponderante en los ciclos de producción y transferencia de información, ya que garantiza el acceso a los documentos necesarios y a los conocimientos que se requieran para lucrar necesidades de información, originadas en diversos frentes de una institución. De esta forma se optimiza la actividad, proyección y consolidación de ésta hacia el futuro y se contribuye por tanto, con la conversión del conocimiento tácito en explícito y por ende con una mayor generación de valor, motor indispensable para su crecimiento y desarrollo.”¹

VI. RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y TERMINOLOGÍA

Con el debido manejo de la terminología y de la información, se garantiza la comunicación y la transferencia de la información, motores fundamentales que intervienen en los procesos de gestión del conocimiento que se está generando en diferentes instituciones, como una estrategia que impulsa y promueve su competitividad, caracterizada además, por el eficiente aprovechamiento de las ideas de las personas que se desempeñan en la misma, lo cual se complementa con una adecuada gestión tecnológica, situación que estimula la generación de sistemas eficientes que permiten la transmisión, el desarrollo y la innovación continua.

Por tanto, la terminología se encuentra presente en toda la actividad empresarial como garante y herramienta fundamental que proporciona la claridad conceptual necesaria e indispensable para que esta transferencia y transformación se den sin obstáculos ni desfases de tipo terminológico, que en un momento determinado puedan interrumpir este proceso vital en el prestigio y evolución de la empresa.

1 MÚNERA TORRES, María Teresa y PABÓN ANGEL, Arilog Regina. “La gestión del conocimiento y su relación con la documentación. // En : Revista Interamericana de Bibliotecología. – Medellín . Vol. 25, no. 2 (jul-dic. 2002); p. 25-49

Dicho proceso se encuentra en la comunicación especializada, y para que ésta se dé en forma adecuada, no pueden presentarse ambigüedades conceptuales, sino, por el contrario, armonía conceptual, que es por lo que aboga la terminología como disciplina de estudio y herramienta de la gestión del conocimiento.

Resulta necesario, entonces, recalcar que en este proceso de transferencia y transformación del conocimiento en y entre las empresas, la comunicación que se da, es una comunicación especializada que requiere de una terminología específica normalizada; es decir, que tanto dentro de la empresa como del contacto de ésta con otras empresas, los términos que se empleen para designar los diferentes conceptos deben ser exactamente los mismos, de tal manera que se pueda garantizar que al hablar de un concepto determinado en una empresa específica, se entienda lo mismo entre las personas que lo manejan en esta misma empresa o entre las personas que lo manejan en otras empresas diferentes.

Es muy importante el manejo de la terminología normalizada o, en otros términos, convenida entre las empresas, puesto que se ha presentado el caso en que dos partes enfrascadas en una discusión terminológica, se percatan que se encuentran utilizando el mismo término, pero el concepto que cada parte posee del término es diferente; es decir, utilizan el mismo término para designar realidades o conceptos diferentes.

La terminología como disciplina que toma prestados los fundamentos teóricos de las diferentes áreas del saber, para reestructurarlos, sistematizarlos y organizarlos de una forma coherente, contribuye enormemente en la organización del conocimiento especializado de las diferentes empresas y por ende en la construcción de estructuras sólidas de conocimiento que permitirán además de una efectiva comunicación profesional, el fomento de la innovación y la creación de nuevos saberes, con base en las estructuras organizadas de conceptos y de términos especializados, que facilita la terminología como tal.

Resulta interesante el papel que entra a jugar la terminología, en los procesos de creación del conocimiento y de manera especial, en las formas de

conversión del conocimiento tácito y explícito. Se puede apreciar específicamente, cómo la terminología está presente en la EXTERIORIZACIÓN, forma caracterizada por la conversión del conocimiento tácito en explícito y en el cual, se introducen nuevas formas de conocimiento estructurado y formalizado, lo que por supuesto dará origen a nuevos conceptos y denominaciones de los mismos. Lo mismo ocurre con la COMBINACIÓN, forma en la cual se pasa del conocimiento explícito al tácito y que a su vez se convierte en escenario para la introducción de nuevos conocimientos con base en saberes estructurados que al ser asimilados previamente, contribuyen a la generación de nuevas ideas y por tanto al origen de nuevos conceptos que configurarán un nuevo corpus de conocimiento.

La normalización terminológica que se realiza en toda institución, debe ir acorde con las terminologías que se estén utilizando en las instituciones que realizan procesos similares o relacionados, ya que si no se llegan a acuerdos en el campo terminológico, será muy difícil establecer la comunicación especializada entre los clientes, competidores y proveedores de la misma institución. Se debe estructurar un corpus de conocimientos organizados que redunden en el fortalecimiento del capital intelectual que se maneja en la empresa y en especial en lo atinente al capital relacional. Además esto debe incluir tanto los agentes externos locales como los de carácter internacional.

VII. RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y NORMALIZACIÓN

Al establecer la relación que se da entre la gestión del conocimiento y la normalización, se pueden identificar diferentes perspectivas desde las cuales, se evidencia dicha complementación. Por tanto se hace una comparación desde las dinámicas que se establecen desde estas dos vertientes del saber:

Desde el punto de vista del trabajo en equipo, la normalización se caracteriza por ser una actividad de grupo que debe llevarse a cabo mediante un consenso, con el fin de determinar en forma armónica las normas pertinentes a diferentes aspectos del quehacer humano. En este sentido, la

gestión del conocimiento impulsa precisamente el trabajo en equipo, uno de cuyos fines específicos es el de llegar a consensos que orienten la optimización de la actividad en la organización.

En cuanto a lo atinente al aprendizaje organizacional, así como la normalización debe ser fruto del análisis y revisión fundamentada, así mismo en los procesos de gestión del conocimiento se impulsan procesos de estudio y aprendizaje que conlleven a la realización eficiente de las actividades de una institución.

En lo relativo a la generación de nuevo conocimiento, la normalización contribuye con este aspecto y con la optimización de los procesos que se llevan a cabo en la empresa. Así mismo, la Gestión del conocimiento, estimula la generación o captación de conocimiento mediante diferentes estrategias de acceso a fuentes internas o externas de información y por supuesto en los procesos de transferencia de la información.

De igual forma, la gestión del conocimiento en sus procesos de aprendizaje constante, deben tener en cuenta el manejo de una terminología adecuada y definida de acuerdo con los procesos que se desarrollan en toda entidad y la especialidad de los mismos. En consecuencia, es necesario definir una normalización institucional, mediante la cual las instituciones fijan un uso preferente de determinados términos y nominaciones ya sea para sus procesos, productos o servicios. En algunos casos esta normalización está sujeta a derroteros que se definen a nivel nacional e internacional

En lo que respecta al manejo de la documentación, se aprecia como ésta es uno de los aspectos que se destacan dentro de los procesos de gestión del conocimiento y que al igual que la terminología, está regida por una serie de normas que pueden definirse a nivel local, nacional e internacional. En el ámbito de la documentación, existe una serie de formas y procedimientos para la organización y documentación en una institución, las cuales se aplican de acuerdo con la naturaleza de la unidades de información que funcionen en una entidad determinada.

Al respecto García Gutiérrez expresa: "La organización racional de los conocimientos y sus soportes y el tratamiento y dinamización del conjunto acumulado de ellos, es lo que entendemos por normalización documental".² De igual forma, la normalización le ofrece al profesional de la información, según Celia Chaín Navarro, una serie de normas para el desarrollo de su trabajo y a su vez el conocimiento de fuentes en las cuales se puedan localizar normas como documentos de consulta para los usuarios".³

Desde la perspectiva del manejo de la gestión tecnológica, ésta se constituye en otro de los componentes de la gestión del conocimiento y como tal es una herramienta indispensable para el desarrollo eficiente de las actividades que se dan dentro de esta nueva tendencia administrativa. En igual sentido, la normalización tiene una relación muy estrecha con los procesos de gestión tecnológica, ya que se constituye en fundamento para la innovación y generación de nuevas propuestas tecnológicas que sirvan de soporte al desarrollo de los procesos de aprendizaje organizacional, trabajo en equipo, transferencia de conocimiento, producción de conocimiento, elaboración de nuevos productos y generación de nuevos servicios.

Otro aspecto importante de la normalización, es el de ser una actividad que no tiene valor sin su aplicación, lo cual por supuesto se relaciona con los procesos de gestión del conocimiento que impulsan mecanismos que estimulen la conversión del conocimiento tácito en explícito y de esta manera poderlo aplicar en beneficio y desarrollo de la institución.

De otro lado, tanto la normalización, como la gestión del conocimiento son a la vez actividades sociales que generan repercusiones económicas. En las dos se estimula el trabajo en equipo y en grupos de trabajo, se estimula el aprendizaje organizacional, a la vez que se aprovechan los talentos humanos, lo cual puede redundar en ahorro de gastos en la empresa. Igualmente, al

2 GARCÍA GUTIÉRREZ, Antonio. Normalización general y documental: concepto, historia e instituciones. // En: Fundamentos de información y documentación. / José López Yepes, compilador. Madrid: Eudema, 1990. p. 254

3 CHAÍN NAVARO, Celia. Introducción a la gestión y análisis de recursos de información en ciencia y tecnología. Murcia: Universidad de Murcia, 1995. P. 101

estimular el aprendizaje continuo, se estimula la innovación, la creatividad y generación de nuevos productos y servicios que le aportarán mayor valor a la empresa.

Otro aspecto muy importante que tienen en cuenta tanto la normalización, como la gestión del conocimiento, es el que está directamente relacionado con los consumidores o clientes de la institución. En ambas actividades el cliente juega un papel fundamental, ya que se establecen procesos de retroalimentación y por ende de mejoramiento de la calidad y así como la contribución en los procesos de evaluación que se desarrollen en un institución, así como con la aplicación de una norma.

Anteriormente, la mayoría de las empresas y entidades estatales no consideraban a la información como un recurso fundamental, sólo como un instrumento marginal. Al presentarse la evolución de la sociedad industrial a la sociedad de la información, se ha podido rescatar el valor de la información, además de los activos intangibles y del capital intelectual, como fuentes generadoras de valor en las empresas, lo cual por su puesto ha estimulado, que en los procesos de evaluación y de calidad, también se tengan en cuenta aspectos tales como las competencias de los miembros de la institución, la aplicación de estrategias de calidad, la normalización y la documentación de procesos.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL NUEVO PERFIL DE COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

Ruby Portillo de Hernández*

rportillo@gmail.com

Johann Pirela Morillo**

jpirela@luz.edu.ve

El enfoque de la gestión del conocimiento plantea un punto de quiebre paradigmático y un nuevo modelo organizacional que reconoce el valor económico y estratégico del conocimiento como un recurso que permite a las organizaciones elevar sus niveles de intervención y participación en los entornos. Sobre la base de esta premisa, esta ponencia presenta un análisis acerca del impacto que podría generar la incorporación de este enfoque en los diseños curriculares de las carreras de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información, los cuales deben estructurarse por competencias. La estrategia metodológica consistió en develar algunos principios conceptuales de la gestión del conocimiento expuestos por Nonaka y Takeuchi (1998), Arbonés (2001), Portillo (2001), Sánchez-Vegas (2003), Lloria (2003), Peluffo (2005), Pirela (2007), Hernández, Suárez y Flores (2007), entre otros, para luego compararlos con las distintas definiciones que se han hecho de las competencias exigidas a los profesionales de la información, por parte de organismos internacionales y de investigadores que han abordado el tema. También se expone la experiencia de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia, en materia del diseño de un nuevo perfil profesional por competencias, en donde se consideró además de la visión de los docentes de la Escuela, la del sector empleador y los egresados, quienes ratificaron la necesidad de potenciar en la formación profesional el eje gerencial, dentro del cual se inserta el enfoque de la gestión del conocimiento, visto desde las perspectivas de la inclusión digital y cognitiva y la responsabilidad social.

* Jefa del Departamento de Gerencia de la Información. Escuela de Bibliotecología y Archivología. Universidad del Zulia. Coordinadora del Proyecto Sistema para la Gestión del Conocimiento. SIGEC. FONACIT-LUZ.

** Director de la Escuela de Bibliotecología y Archivología. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia. Coordinador de la Comisión que elaboró el proyecto de creación del Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento de LUZ.

Palabras claves: gestión del conocimiento, perfil del profesional de la información, currículo por competencias.

Introducción

En el contexto de los cambios y las exigencias que se le plantean a las organizaciones, surge la necesidad de asumir el enfoque de la gestión del conocimiento como modelo organizacional que plantea un distanciamiento con los criterios de la racionalidad instrumental que habían regido la lógica y el diseño organizacional. La gestión del conocimiento es entonces un paradigma emergente que se enfoca hacia la necesidad de generar valor y competitividad sobre la base de la creación de ambientes que posibiliten los procesos de sistematización, organización, transferencia y uso del conocimiento útil para elevar los niveles de participación efectiva de las organizaciones en los actuales entornos globales.

La consideración de este paradigma, aunado a las presiones que los mercados de trabajo están imponiendo a las instituciones de educación superior, traen consigo también la necesidad de pensar en una formación profesional basada en competencias, sobre todo la formación del profesional de la información, quien ahora deberá aprovechar las oportunidades que se plantean de cara a la incorporación de la gestión del conocimiento como enfoque global que debe orientar dicha formación.

En el marco de estos argumentos, esta ponencia tiene el propósito de analizar algunas ideas relacionadas con el enfoque de la gestión del conocimiento para luego compararlas con las competencias que se están proponiendo para el profesional de la información en diferentes ámbitos. Posterior a la comparación de los principios conceptuales y las competencias propuestas, se definen algunos enunciados de competencias que deben incorporarse en el diseño de los perfiles del profesional de la información.

Finalmente, se presenta la experiencia de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia, relacionada con el diseño de un nuevo perfil profesional por competencias, para cuya construcción se

consideró no sólo la visión expresada en documentos y propuestas internacionales referidas a las competencias, sino que también se tomó en cuenta la visión de los egresados, los estudiantes y del sector empleador, con el objeto de obtener un perfil profesional que considere las realidades locales y nacionales, sin perder de vista los planteamientos realizados en ámbitos internacionales.

1. La Gestión del Conocimiento como Modelo Organizacional Emergente

Los cambios que se vienen produciendo han determinado el surgimiento de un nuevo orden económico caracterizado por la globalización de los mercados, la innovación, la digitalización, la virtualización, la convergencia entre la informática, las comunicaciones y la información, la conectividad y la internacionalización de las economías, todo lo cual trajo como consecuencia cambios importantes en las formas de organizarse, de aprender, de relacionarse con los otros y de compartir mensajes y significados.

Ante este escenario de incertidumbre y complejidad, el reto de las organizaciones es desarrollar las capacidades y las actitudes para crear, compartir y usar el conocimiento como factor fundamental para la innovación, la productividad y la competitividad, de hecho, algunos teóricos afirman que en el futuro, la única ventaja competitiva sostenible será la creación de conocimiento organizativo y su buena gestión.

Diversos autores han coincidido en plantear la necesidad de asumir la gestión del conocimiento como modelo organizacional que supone un desplazamiento de los datos a la información, al conocimiento y al saber estratégico que se requiere para impulsar procesos de desarrollo organizacional y social. El argumento que sustenta este planteamiento es la necesidad de transitar de una economía de la información a una economía del conocimiento, tal como plantea Pelluffo (2002) quien hace una diferenciación entre estos dos tipos de Economías.

Según la visión de la autora, la “Economía basada en la Información”, tiene su eje central en el manejo y difusión de la información y las

comunicaciones, más que en la generación de conocimiento. Ésta se organiza sobre la base del uso generalizado de información a bajo costo, del almacenamiento de datos y de las tecnologías de la transmisión.

En cambio, las “*Economías basada en el Conocimiento y el Aprendizaje*” se centran en la capacidad de innovar y crear valor más rápido con base en el conocimiento y a través del aprendizaje por diversos medios y ámbitos.

En el contexto de las economías del conocimiento y el aprendizaje, el crecimiento exponencial del conocimiento, entonces, puede convertirse en un factor dinamizador de la sociedad y en consecuencia se requieren competencias claves para aprender durante toda la vida, lo cual a su vez está relacionado con la actualización permanente de los conocimientos y prácticas adquiridas, con el propósito de dar respuestas nuevas y efectivas. Se trata pues, de la consolidación de lo que algunos autores han llamado la “Sociedad del Aprendizaje del Conocimiento Social”.

Frente al surgimiento de un nuevo orden social, la información no se concibe como lo más importante, porque ella cambia como consecuencia de las aceleradas transformaciones del entorno. La información no puede seguir siendo vista desde una perspectiva acumulativa, por encima de su acumulación debe prevalecer la posibilidad de estructurarla, y enfocarla con las demandas específicas, propias del contexto de las organizaciones sometidas al permanente replanteamiento de sus exigencias.

La información es pasiva y estática, mientras que el conocimiento es activo y dinámico. La información está estructurada de alguna forma y sólo se transforma mediante la inteligencia de la gente a medida que se modifica la información por medio de la aplicación consciente y sistemática de los procesos de pensamiento. El conocimiento, por su parte, es la aplicación y el uso productivo de la información y la sabiduría, es la aptitud de generar nuevas informaciones y de desarrollar nuevos conocimientos a partir de los datos e información, asimilados en función del mejoramiento específico de un sujeto, de una organización o de una determinada realidad.

En definitiva, sobre el enfoque de la gestión del conocimiento se han formulado diversas posturas, de hecho algunos autores consideran que se trata de un área multidisciplinaria que integra visiones propias de las ciencias de la educación, la psicología, la sociología, las ciencias de la información, las tecnologías de información y comunicación. Parece, entonces, que no existe acuerdo de parte de quienes promueven la gestión del conocimiento como un enfoque, modelo o perspectiva organizacional, en relación con su estatus actual. Para algunos es una disciplina emergente, mientras que otros la consideran como un espacio de conocimiento multidisciplinarios.

De cualquier modo, hacer una revisión exhaustiva de tales enfoques y perspectivas formaría parte de una investigación teórica necesaria para dilucidar los límites conceptuales, metodológicos y operativos de este paradigma. En lo que si parecen estar de acuerdo los expertos, es en el hecho de que se trata de un modelo y enfoque emergente que está obligando a replantear las concepciones y las prácticas organizacionales tradicionales.

Con la intención de presentar una síntesis de los principios conceptuales de la gestión del conocimiento, según la visión de diversos autores, se han recogido algunos elementos que enumeramos como sigue:

1. La gestión del conocimiento se concibe como un nuevo paradigma organizacional y se refiere al esfuerzo deliberado de la organización por crear, desarrollar, mantener y utilizar su capital intelectual para el logro de sus objetivos estratégicos. El capital intelectual está conformado a su vez por el *capital estructural* (políticas, estructura, procedimientos, tecnología, memoria técnica, información organizada, archivos), *capital relacional* (relaciones y alianzas estratégicas con el entorno), y el *capital humano* (la gente, su conocimiento y experiencia) Sánchez-Vegas (2006).
2. La gestión del conocimiento está relacionada tanto con la práctica organizacional/empresarial como con la investigación. Se trata de un proceso circular y en espiral, que consta de una serie de subprocesos: creación de conocimiento, adopción de conocimiento, distribución de conocimiento y revisión de conocimiento, fases que componen un ciclo de procesos interdependientes (Nonaka y Takeuchi, 1998).

3. La gestión del conocimiento es algo más que gestión de tecnología o gestión de la información. La tecnología de la información es un elemento viabilizador de los procesos de creación o transferencia del conocimiento. Se usa para la comunicación y la colaboración; el énfasis está en las metas, no el hardware y el software. (Odell, 1998)

4. El conocimiento reside en las personas y se desarrolla y amplifica a través del aprendizaje. *De allí la importancia del conocimiento como factor de crecimiento y de progreso*, en donde la educación es el proceso clave siempre y cuando esté orientada al desarrollo del “aprender a aprender y a *generar procesos dinámicos de aprendizaje social* como elemento clave para crear o fortalecer competencias en las personas, comunidades o regiones, todo lo cual les permite saber actuar sobre el contexto de manera exitosa. (Peluffo, 2002).

5. Saber elegir” y saber “expresar y compartir los conocimientos” serán las palabras claves en los próximos años, pero ello requiere formar a las personas en el dominio de la información, lo cual permitirá a su vez reducir las brechas sociales. (Pirela, 2007). El dominio de la información por parte de los usuarios es la base de su desarrollo integral como ciudadano, (Sánchez-Vegas, 2003) ello implica que los usuarios deben formarse como gestores de su propio conocimiento subrayando el papel de los profesionales de la información como formadores de los usuarios para un mejor aprovechamiento de las recursos informacionales como base de la construcción creativa del conocimiento.

6. Las personas adquieren un papel activo y central, pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas. De allí la preocupación por estimular y crear buenos ambientes de trabajo para que los seres humanos mejoren o innoven desde sus puestos de trabajo Davenport y Prusak (2001). En consecuencia, el conocimiento reside en de las personas y se desarrolla a partir del aprendizaje. Una eficaz gestión del conocimiento implica, que el conocimiento pase de ser un activo humano a un activo organizacional y social. Para esto se requiere gestionar los procesos de socialización, difusión y transferencia del conocimiento a todos los miembros de la organización, de manera de que se incorpore a los procesos productos y servicios de la organización, con objeto de general ventajas competitivas.

7. Partiendo de las definiciones anteriores la gerencia del conocimiento supone, entonces, la planificación, organización, integración y control de los procesos que facilitan el acceso y uso oportuno del conocimiento, el cual reside en el colectivo (conocimiento tácito) y en la infraestructura informacional (conocimiento explícito) de la organización para generar valor, ya sea en la solución de problemas, mejora en la calidad, incremento de la efectividad y eficiencia, innovaciones en los productos y servicios, aumento de la productividad, anticiparse a las tendencias y exigencias del entorno (Portillo 1999).

8. La gestión del conocimiento es, en definitiva, un concepto amplio y está compuesto por diferentes actividades o procesos relacionados con el activo del conocimiento: captura, identificación, creación, sistematización, transformación, renovación, difusión, aplicación y utilización del conocimiento.

2. Sobre las competencias y el diseño de los perfiles profesionales

En el contexto de la transición de una economía de la información a una economía del conocimiento, además de la necesidad de introducir el enfoque de la gestión del conocimiento como modelo organizacional, se requiere estructurar los diseños curriculares por competencias como una manera de garantizar que las instituciones de educación superior den respuestas efectivas y pertinentes a las demandas que plantean el desarrollo sostenible e incluyente, mediante la formación de profesionales competitivos y éticamente comprometidos con el progreso humano solidario y productivo.

El enfoque de competencias está tomando fuerza en el diseño del currículo de la educación superior, en el contexto de las presiones que la sociedad global y las estructuras productivas, comunitarias y socio-culturales están imponiendo a las universidades, las cuales se traducen en la necesidad de formar profesionales cada vez más comprometidos con la excelencia, la calidad, la productividad y el desarrollo humano integral, lo cual se recoge en el conocido informe Delors de UNESCO (1996), el documento de París sobre la Educación Superior. UNESCO (1998) y la Declaración de Bolonia (1999),

ésta última fue producto del consenso de ministros de educación de 29 países europeos.

A pesar de que este enfoque se ha identificado como una necesidad inherente a los procesos de diseño curricular en la actualidad, parece no haber acuerdo entre los investigadores y especialistas de la educación y del currículo en relación con la naturaleza, alcance y tipologías de las competencias, de hecho sobre las mismas existen diversas posturas. Algunos investigadores las definen sólo en función de lo operativo y funcional, en razón de los aspectos prácticos de las profesiones, otros plantean que la competencia alude a un conjunto de conocimientos, prácticas y actitudes, es decir se ve el hacer profesional derivado de conocimientos teóricos, metodológicos y guiados por un sistema de valores, dentro de los cuales se incluyen el compromiso y la responsabilidad social.

Para Díaz-Barriga y Rigo (2002), las competencias intentan relacionar la teoría con la práctica en el ámbito pedagógico, puesto que se busca elevar los niveles de desempeño en el mercado laboral. Esta característica de la competencia obliga a que su definición no sea sólo el producto de la reflexión de los docentes, sino que deben delinearse considerando la participación de otros actores que forman parte de la dinámica del mundo del trabajo: empleadores, asociaciones profesionales, egresados y otros.

De acuerdo con la visión de Benavides (2002), las competencias suponen el desarrollo de comportamientos productivos observables que engloban no sólo las actitudes, sino los conocimientos, las destrezas, las emociones, desplegados y visibles en la práctica laboral. Puede observarse que ser competente implica no sólo saber hacer bien un trabajo, sino que para hacerlo es necesario dominar el conocimiento conceptual que fundamenta el hacer y también el sistema de valores que guía ese hacer.

Inciarte (2007), se ubica en esta perspectiva de las competencias, al plantearlas como parte fundamental de la formación integral de profesionales. Según esta visión, las competencias deben incorporarse en el diseño del perfil, el cual se asume como la variable rectora del currículo, ya que orienta la relación de coherencia, integralidad y consistencia con los elementos del

diseño curricular, incluyendo los perfiles de ingreso, del docente y el perfil institucional.

Según esta concepción, el perfil profesional diseñado por competencias alude al conjunto de características cognoscitivas, procedimentales y actitudinales de la profesión y del nivel educativo.

En síntesis y siguiendo la concepción de Inciarte (2007), la noción de las competencias que asumimos es aquella que las definen como las pericias e idoneidad que otorga la capacidad para ejecutar y desempeñar una actividad, también son atributos socio-afectivos, cognoscitivos y motores que permiten cumplir adecuadamente una función o una actividad, incorporando la ética y los valores. Este carácter integral e integrador de la competencia hace que se asuma como un aprendizaje complejo que combina habilidades, actitudes, valores y conocimientos básicos y específicos, por ello en su definición deben estar presentes los códigos y la racionalidad del mundo académico y del mundo del trabajo.

Pero estas competencias específicas deben desarrollarse combinando otros dominios genéricos o transversales, como los que se plantearon a la luz del Proyecto Tunning, mediante el cual se consultó la opinión de diversos actores vinculados con diferentes carreras de universidades europeas y latinoamericanas. Dentro de estos dominios generales, se identificaron competencias organizadas en función de: lo instrumental, lo personal y lo sistémico.

En cuanto a las competencias de dominio instrumental, se han identificado: la capacidad de análisis y síntesis, la capacidad organizativa y de planificación, las habilidades de comunicación oral y escrita en la lengua materna, el conocimiento de una lengua extranjera, los conocimientos y habilidades tecnológicas y digitales, la capacidad de gestión de información, la resolución de problemas, la toma de decisiones. Lo personal alude al: trabajo en equipo, trabajo en equipos de carácter interdisciplinar, trabajo en un contexto internacional, habilidades en las relaciones interpersonales, reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad, razonamiento crítico y compromiso ético. En cuanto a lo sistémico, se menciona: el aprendizaje

autónomo, adaptación a nuevas situaciones, creatividad, liderazgo, conocimiento de otras culturas y costumbres, iniciativa y espíritu emprendedor, motivación por la calidad, sensibilidad hacia temas medioambientales.

Cabe mencionar que estas competencias generales deben estar presentes en todos los profesionales, pero es necesario recalcar que el profesional de la información, de modo particular, debe comprometerse éticamente con el desarrollo de algunas, sobre todo las que tienen que ver con la gestión de información, el pensamiento crítico, el aprendizaje autónomo y el conocimiento de otras culturas, a partir del acceso a la lectura, a los servicios de información y los dispositivos que favorecen la construcción del conocimiento.

3. La Gestión del Conocimiento y las Competencias Emergentes Propuestas para el Profesional de la Información

El enfoque de la gestión del conocimiento está obligando también a replantear los esquemas y modelos de formación del profesional de la información, en virtud de que este paradigma impone a estos profesionales, quizás más que a ningún otro el desafío de intervenir creativamente en los espacios organizacionales y sociales, mediante el fortalecimiento de capacidades para el acceso, difusión y uso con sentido de la información.

En general, parece haber consenso en la necesidad de dar el salto cualitativo de la gestión de la información a la gestión del conocimiento y de incorporar en el currículo del área de las ciencias de la información, fundamentos teóricos metodológicos e instrumentales para la gestión del conocimiento organizacional, el cual debe tener una orientación hacia los negocios y la economía. Sarrafzadeh, M., Hazeri, A. & Martin, B. (2006).

En el área de las ciencias de la información, diversos autores han propuesto competencias que aluden a conocimientos y habilidades específicas de la profesión en el contexto de la consolidación de las sociedades del conocimiento.

Según Pirela (2007), tales competencias apuntan, grosso modo, a los siguientes aspectos: la búsqueda y el filtrado electrónico de información; la creación y la expansión de posibilidades para acceder a la información y al conocimiento, disponibles en documentos impresos y digitales; el aprendizaje permanente, la innovación, la actitud investigativa y el énfasis en el diseño y la producción de servicios de “alto valor agregado”, cada vez más personalizados y soportados en la tecnologías teleinformáticas; la lectura, la interpretación y la crítica discursiva, así como la capacidad de asociar acervos e informaciones con los usuarios.

Hernández, Suárez y Flores (2007), por su parte, aluden directamente a los conocimientos, habilidades y destrezas propias de la gestión del conocimiento, a partir de las cuales los profesionales deben desarrollar infraestructuras informacionales para el manejo integral y creativo del conocimiento, haciéndolo visible mediante procesos de creación, organización, filtrado y evaluación de la información, previa determinación de necesidades y comportamientos de los usuarios en el uso y aplicación de la información.

En esta misma línea Sánchez-Vegas (2007), propone el diseño de *infoarquitecturas organizacionales*, las cuales intentan orientar el diseño de ambientes integrales de información y conocimiento, sustentadas en plataformas tecnológicas y sistemas de redes que posibiliten los flujos de intercambio de información y comunicación entre los individuos y los equipos para la realización de las distintas actividades (foros de discusión, consultas a bases de datos, análisis de información, elaboración de informes técnicos, investigación y desarrollo, etc.) asociadas a los procesos de creación de conocimiento en contextos organizacionales.

En este sentido, la misma autora plantea que se requieren desarrollar *competencias emergentes y distintivas* para la gestión de los activos de conocimiento de la organización: diseño de mapas de conocimiento y mapas tecnológicos, construcción de redes para la optimización del capital relacional y sus recursos, la gestión *inteligente* de contenidos y diseño de productos estratégicos de información, todo lo cual se constituye en insumos para la toma de decisiones que sustentan la *intención estratégica*, y los procesos de

agregación de valor de las organizaciones. Las *pericias distintivas* las clasifica en función de los procesos de: *Creación, Identificación, Organización, Análisis, Diseño, Generación de productos asociados y evaluación de la información.* (Ver cuadro No 1).

Cuadro No. 1 Competencias sobre gestión del conocimiento propuestas para el profesional de la información

<i>Creación</i>	Diseño de recursos no tradicionales y contenidos estratégicos que expresen necesidades y requerimientos de información, desde una visión centrada en el usuario.
<i>Identificación:</i>	Manejo de metodologías para las auditorías (diagnóstico) de información, para determinar: usos de información –cómo se usa y qué se usa-, identificación y <i>mapeo (mapping)</i> de los recursos de información disponibles, definición y valor de la información, detección de los recursos de información críticos y estratégicos; detección de necesidades de información.
<i>Organización:</i>	Diseño de metainformación; Análisis de Contenido para la clasificación temática que permita la asociatividad de documentos sobre la base de la relevancia de los contenidos; Diseño de taxonomías para estructurar el conocimiento (no documental) generado en las Comunidades de Conocimiento y Redes. Diseño de mapas de conocimientos que apunten tanto a la gente como a los documentos.
<i>Diseño:</i>	Pericias en el diseño, servicios de atención especializada, vía búsquedas exploratorias y avanzadas de información. Diseño conceptual de servicios digitales, portales organizacionales o empresariales, que integre: herramientas de acceso a información estratégica tales como por ejemplo los Observatorios (servicios integrales de información sobre un tema o situación), ajustados a los requerimientos reales de la organización y su capital humano, y aplicaciones de comunicación, colaboración y trabajo interactivo en ambientes organizacionales y redes.

<i>Análisis de la información</i>	Técnicas de análisis y prospectiva para la detección de tendencias; interpretación y síntesis de la información, análisis de noticias y tópicos especiales, Estados del arte.
<i>Generación de productos asociados</i>	Informes de Alertas, resúmenes ejecutivos, documentos de posición, reporte de monitoreo, tendencias tecnológicas, estrategias de los competidores, tendencias de mercado, síntesis e interpretación, mapas tecnológicos.
<i>Evaluación:</i>	Pericias asociadas a la evaluación de las estrategias de servicios de información estructurados.

Fuente: Sánchez-Vegas, S. (2007). Documento presentado en el Conversatorio: Necesidades de formación y expectativas de nuevas competencias para el profesional de la información. II Encuentro de Egresados en Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Venezuela.

La visión que nos presenta esta investigadora venezolana, consideramos que debe incorporarse en el diseño del currículo por competencias de los profesionales de la información, asumiéndola como un continuum de formación que se inicie en el nivel de licenciatura y se profundice en los estudios de postgrado. En el caso, por ejemplo, de los procesos de análisis de información se requiere el dominio de operaciones básicas del pensamiento, asociadas a su vez con el análisis formal y de contenido como: la clasificación, la catalogación, la indización y el resumen, para posteriormente incluir otros dominios de conocimientos y destrezas relacionadas con el análisis de información que requiere un mayor grado de complejidad y cohesión con el entramado organizacional, como es el caso de los procesos de análisis prospectivo, estados del arte, de tendencias y otros.

Además de los investigadores ya citados del área de Bibliotecología y Ciencia de la información, podemos mencionar también el interés de organismos internacionales y de centros educativos de Europa, América Latina y España, que ofrecen programas de formación en el área, los cuales han propuesto competencias requeridas en los profesionales de la información, a la luz de los cambios y transformaciones impulsadas en el seno de la sociedad y los requerimientos de las organizaciones, en cuanto a la

posibilidad de contar con información disponible, organizada y alcance de los usuarios que la requieren para ampliar y potenciar la participación ventajosa en los diferentes entornos sociales, culturales y productivos.

En Europa, por ejemplo, se han planteado competencias producto del trabajo y del consenso de grupos de profesionales y de docentes e investigadores del área. El Euroreferencial, también conocido como Euroguide LIS, presenta una lista de 33 competencias organizadas en función de cinco grupos básicos: Información, Tecnologías, Comunicación, Gestión y Otros Saberes.

El Euroreferencial considera en sus treinta tres competencias, algunas que podemos vincular con la gestión del conocimiento, como por ejemplo la gestión de los contenidos y del conocimiento, identificación y validación de fuentes de información, análisis y representación de la información y diseño de productos y servicios, todos estos dominios están relacionados con el primer grupo: *Información*.

En los grupos de *tecnologías* y *comunicación* se enuncian también competencias como: diseño informático de sistemas de información documental, desarrollo informático de aplicaciones, comunicación interpersonal, comunicación institucional. Dentro del grupo: *gestión*, es quizás en donde es posible identificar un mayor número de competencias: gestión global de la información, marketing, venta y difusión, diagnóstico y evaluación, gestión de los recursos humanos, formación y acciones pedagógicas.

Otra experiencia europea de definición de competencias es la que resultó del consenso de las universidades españolas que ofrecen las carreras de biblioteconomía, información y documentación. Se trata del Libro Blanco del título de grado en Información y Documentación, el cual tipifica las competencias en: específicas, profesionales, académicas, transversales: instrumentales, personales y sistémicas.

Cabe mencionar que este documento recoge en su mayoría un conjunto de conocimientos, de habilidades y destrezas orientadas mayormente hacia

procesos y actividades vinculadas con la gestión documental y de la información. No obstante, consideramos que se plantean sólo dos competencias que pudieran vincularse con la gestión del conocimiento, como: las habilidades para analizar, asesorar, formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información, así como habilidades en los procesos de negociación y comunicación, habilidades en la obtención, tratamiento e interpretación de datos sobre el entorno de las unidades y servicios de información, y el estudio, la gestión, la evaluación de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.

En el ámbito latinoamericano, un buen ejemplo de definición de competencias deseables en los profesionales de la información, producto del consenso y la participación de un nutrido grupo de docentes del área, lo constituye las competencias que resultaron del IV Encuentro de Directores y III de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del MERCOSUR, realizado en Montevideo, Uruguay, en el año 2000. Barber (2007), planteó que en este evento se definió el concepto de competencias que se asumiría para las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del MERCOSUR, llegando a plantear competencias organizadas tomando en cuenta aspectos de: expresión y comunicación, técnico-científicos, gerenciales, sociales y políticos.

Se infiere que en el documento sobre competencias del MERCOSUR, al igual que en el Libro Blanco, aparecen competencias que se encuentran más asociadas con la gestión de información que con la gestión del conocimiento. A pesar de ello, encontramos algunos enunciados de competencias que pudieran estar relacionadas con la gestión del conocimiento como: fomentar una actitud abierta e interactiva con los diversos actores sociales (políticos, empresarios, educadores, trabajadores y profesionales de otras áreas, instituciones y ciudadanos en general) y la Identificación de nuevas demandas sociales de información.

En el contexto norteamericano se han formulado también competencias para el profesional de la información. Quizás los casos más citados en este sentido sean las definidas por la IFLA, la Asociación de Bibliotecarios Especiales, en inglés SLA.

En cuanto a la IFLA, se tiene la definición de campos de competencias o de áreas fundamentales que deben ser consideradas en los planes de formación en el área de bibliotecología e información, dentro de las cuales se consideran: el conocimiento de los ambientes de información, las política y ética de la información, historia del campo, la generación, comunicación y uso de la información, las necesidades de información y diseño de servicios, organización y transferencia de la información, entre otros.

La Asociación de Bibliotecarios Especiales (SLA), formuló competencias relacionadas con: el dominio especializado del contenido de los recursos de información, la habilidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente, conocimiento del tema apropiado al trabajo de la organización o del cliente, manejo de servicios informativos que son convenientes, accesibles, efectivos y alineados con la dirección estratégica de la organización.

Tanto la IFLA como la SLA, plantean también algunos campos de competencias de la gestión del conocimiento, de modo especial, aquellos que tienen que ver con los procesos de evaluación y filtrado de contenidos significativos y relevantes apropiados a las necesidades de los clientes.

Puede observarse que la revisión de las competencias propuestas para el profesional de la información, definidas en los ámbitos latinoamericano, europeo y norteamericano aluden a aspectos de dominio genérico o transversal y también de dominio específico propio del enfoque de la gestión del conocimiento como modelo que puede introducirse en los programas de formación en el área de ciencias de la información. Sin embargo, se evidenció que tales documentos hacen énfasis en la posible aplicación de la gestión del conocimiento en el ámbito particular de las unidades y servicios de información, dejando de lado el carácter transversal que el modelo de la gestión del conocimiento ofrece y puede tener en distintos contextos: personales, organizacionales y sociales.

También se detectó la poca presencia de la alfabetización informacional y su importancia estratégica para potenciar la gestión del conocimiento, lo cual implica considerar el dominio de competencias informativas que le agregan

valor a la información para transformarla en conocimiento útil y contextualizado.

En cuanto a lo genérico, se hace referencia a la necesidad de desarrollar habilidades y destrezas para el análisis y la síntesis, la expresión oral y escrita, el pensamiento crítico, la innovación, la creatividad, habilidades para el trabajo en equipo, el aprendizaje autónomo, vocación de servicio y responsabilidad social. En cuanto a los aspectos de dominio específico del enfoque de gestión del conocimiento es necesario desarrollar competencias para: el análisis de la información de alto valor agregado, el diseño de productos y servicios orientados hacia las necesidades específicas reales y potenciales de los usuarios además del diseño y estructuración de contenidos relevantes y significativos.

Para intentar establecer una correlación entre algunos de los principios conceptuales de la gestión del conocimiento y las competencias que de éstos pueden derivarse, se presenta en el cuadro No. 1 una propuesta de competencias deseables en los profesionales de la información, relacionadas con la gestión del conocimiento (Ver cuadro No. 2).

Cuadro relacional entre los principios de la gestión del conocimiento y las competencias propuestas para el profesional de la información. No. 2

<i>Principios conceptuales de la Gestión del conocimiento</i>	<i>Competencias exigidas a los profesionales de la información</i>
<i>1. El principal recurso de la economía actual será el conocimiento y el proceso más importante para el desarrollo económico será el aprendizaje. (Arbonies, 2001).</i>	<i>Aprendizaje autónomo, colectivo e interactivo que incluya también el reaprendizaje, la adaptación creativa a nuevas situaciones y el aprendizaje permanente.</i>

<p>2. <i>La gestión del conocimiento se concibe como un nuevo paradigma organizacional y se refiere al esfuerzo deliberado de la organización por crear, desarrollar, mantener y utilizar su capital intelectual para el logro de sus objetivos estratégicos. (Sánchez-Vegas, 2007).</i></p>	<p><i>Manejo de metodologías para las auditorías (diagnóstico) de información, para determinar: usos de información –cómo se usa y qué se usa-, identificación y mapeo (mapping) de los recursos de información disponibles, definición y valor de la información, detección de los recursos de información críticos y estratégicos; detección de necesidades de información (Sánchez-Vegas, 2007).</i></p>
<p>3. <i>La gestión del conocimiento es la “función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales (Bueno, 1998).</i></p>	<p><i>Manejo de metodologías para las auditorías (diagnóstico) de información, para determinar: usos de información –cómo se usa y qué se usa-, identificación y mapeo (mapping) de los recursos de información disponibles, definición y valor de la información, detección de los recursos de información críticos y estratégicos; detección de necesidades de información (Sánchez-Vegas, 2007).</i></p>
<p>4. <i>La gestión del conocimiento supone planificar, organizar, integrar y controlar los procesos que facilitan el acceso y uso oportuno del conocimiento, el cual reside en el colectivo (conocimiento tácito) y en la infraestructura informacional (conocimiento explícito) de la organización para generar valor; ya sea en la solución de problemas, mejora en la calidad, incremento de la efec-</i></p>	<p><i>Actitud abierta e interactiva con los diversos actores sociales (políticos, empresarios, educadores, trabajadores y profesionales de otras áreas, instituciones y ciudadanos en general) y la identificación de nuevas demandas sociales de información.</i></p> <p><i>Gestión de los contenidos y del conocimiento, mediante el análisis y representación de la información y</i></p>

<p><i>tividad y eficiencia, lo cual se traduce en innovaciones en los productos y servicios, aumento de la productividad, permitiendo así responder a las tendencias y exigencias del entorno (Portillo 1999).</i></p>	<p><i>diseño de productos y servicios. (Euroreferencial, 2004)</i></p>
<p><i>5. La gestión del conocimiento está relacionada tanto con la práctica organizacional/empresarial como con la investigación. Se trata de un proceso circular y en espiral, que consta de una serie de subprocesos: creación de conocimiento, adopción de conocimiento, distribución de conocimiento y revisión de conocimiento, fases que componen un ciclo de procesos interdependientes. (Nonaka y Takeuchi, 1998).</i></p>	<p><i>Habilidades para el trabajo en red, que implica apertura a la cooperación y al compartir los conocimientos y las prácticas, lo cual constituye la base para la creación y consolidación de comunidades de práctica y de conocimiento.</i></p>
<p><i>6. La creación de conocimiento organizacional debe ser entendida como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización. Este proceso se lleva a cabo en el interior de una creciente comunidad de interacción, la cual atraviesa niveles y fronteras intra e interorganizacionales”.</i></p>	<p><i>Diseño de recursos no tradicionales y contenidos estratégicos que expresen necesidades y requerimientos de información, desde una visión centrada en el usuario. (Sánchez-Vegas, 2007).</i></p> <p><i>Diseño de taxonomías para estructurar el conocimiento (no documentado) generado en las Comunidades de Conocimiento y Redes. Diseño de mapas de conocimientos que apunten tanto a la gente como a los documentos. (Sánchez-Vegas, 2007).</i></p>

<p>7. <i>La gestión del conocimiento es algo más que gestión de tecnología o gestión de la información. La tecnología de la información es un elemento viabilizador de los procesos de creación o transferencia del conocimiento. Se usa para la comunicación y la colaboración; el énfasis está en las metas, no el hardware y el software.</i></p>	<p><i>Apropiación y uso crítico de la información, sus tecnologías, medios y fuentes.</i></p> <p><i>Conocimiento de los sistemas para gestionar el conocimiento, hacerlo más visible y usarlo para construir redes de conocimiento en los ámbitos intra y extraorganizacional.</i></p>
<p>8. <i>Es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (Know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. (Peluffo, 2002).</i></p>	<p><i>Asume valores como la confianza, responsabilidad, compromiso, humildad como valores que favorecen la configuración de una cultura que propicie la aplicación efectiva de los procesos de creación, transferencia, difusión y aplicación del conocimiento individual, organizacional, interorganizacional y social.</i></p>
<p>9. <i>Las personas adquieren un papel activo y central, pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas. De allí la preocupación por estimular y crear buenos ambientes de trabajo para que los seres humanos mejoren o innoven desde sus puestos de trabajo. Davenport y Prusak (2001). En consecuencia, el conocimiento reside dentro de las personas y se desarrolla a partir del aprendizaje, una eficaz gestión del conocimiento implica, que éste pase de ser un activo humano a un activo organizacional y social. Para esto se requiere gestionar los procesos de socializa-</i></p>	<p><i>Capacidad de innovación y creatividad.</i></p> <p><i>Habilidades de comunicación intra, inter y extra organizacional.</i></p> <p><i>Actuar con sentido de compromiso y responsabilidad social.</i></p>

<p><i>ción, difusión y transferencia del conocimiento a todos los miembros de la organización, de manera que se incorpore a los procesos productos y servicios de la organización, con el objeto de generar ventajas competitivas.</i></p>	
<p><i>10. Saber elegir” y saber “expresar y compartir los conocimientos” serán las palabras claves en los próximos años...pero ello requiere formar a los sujetos en el dominio de la información, lo cual permitirá a su vez reducir las brechas sociales. (Pirela, 2007).</i></p>	<p><i>Asesorar y formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información (MERCOSUR, 2001).</i></p>
<p><i>11. El dominio de la información por parte de los usuarios es la base de su desarrollo integral como ciudadano, (Sánchez-Vegas, 2003). Ello implica que los usuarios deben formarse como gestores de su propio conocimiento subrayando el papel de los profesionales de la información como formadores de los usuarios para un mejor aprovechamiento de las recursos informacionales como base de la construcción creativa del conocimiento.</i></p>	

Experiencia de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia en el diseño del perfil profesional por competencias sustentado en el enfoque de la gestión del conocimiento

Desde el año 2006, se retomó y profundizó en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia (LUZ) la discusión curricular que se había iniciado en 1998, con motivo de estarse planteando en la Universidad un nuevo proceso de evaluación y propuesta de diseño curricular para todas las carreras. En este contexto institucional, el Consejo Universitario aprobó el Acuerdo 535, el cual planteó la estructuración de los perfiles profesionales por competencias como una de las innovaciones que debían incorporarse en el currículo universitario.

Esta exigencia obligó a la Sub-comisión de currículo de la Escuela a pensar y a generar una metodología propia para definir el nuevo diseño curricular, cuya variable rectora es el perfil profesional por competencias. Esta metodología consideró como principios medulares: la cooperación, la participación abierta de todos los actores vinculados con la formación profesional en Bibliotecología, Archivología y Ciencias de la Información, mediante la apertura al diálogo intersubjetivo y la necesidad de estructurar un plan de estudios que se concibiera como un continuo de formación desde el pregrado hasta el postgrado.

Este escenario de discusión y evaluación curricular también se aprovechó para introducir enfoques emergentes, como el de la gestión del conocimiento, la alfabetización informativa y la necesidad de formar un profesional para que contribuya decisivamente con la inclusión informacional, cognitiva, digital y social, mediante la ampliación de las posibilidades para acceder y usar críticamente la información.

Consideramos pertinente enunciar las fases de la metodología porque ello permitirá comprender mejor la racionalidad que orientó el diseño del nuevo perfil profesional por competencias.

La primera fase de la metodología consistió en el análisis conceptual y de tendencias sobre el currículo de la educación superior y sobre las funciones profesionales emergentes en el área de las ciencias de la información, las cuales requieren reorientarse en función de las nuevas necesidades que plantea la construcción incluyente de la sociedad del conocimiento y la estratégica contribución de las unidades y servicios de información para lograr su consolidación. Esta fase también consideró la revisión de las competencias producto del consenso, planteadas por diferentes organismos internacionales vinculados con el área, muchas de las cuales han sido enunciadas en este trabajo.

La segunda fase consistió en emprender un amplio proceso de consulta regional y nacional acerca de cuáles debían ser las nuevas competencias profesionales que debían asumirse para el profesional de la información, a la luz de los cambios demandados por la nueva estructura social y las presiones que el mercado laboral estaba ejerciendo en los egresados, en cuanto a la necesidad de demostrar competencias genéricas y específicas. Para realizar dicha consulta, se llevaron a cabo jornadas de trabajo, en las cuales participaron los profesores de la Escuela, los egresados, algunos representantes del sector empleador y los estudiantes.

En el caso de los profesores de Escuela, se realizó una jornada de encuentro y reflexión sobre el currículo como proyecto histórico-pedagógico y como espacio de procesos complejos, de cuya ejecución y validación pueden emerger propuestas para enriquecerlo y reorientarlo. Uno de los productos generados de la jornada fue la propuesta de un conjunto de competencias para ser incorporadas al perfil profesional, también se definió el perfil ideal del docente de ciencias de la información y las líneas de investigación que debían funcionar como vectores que cruzarían la formación profesional desde el pregrado hasta el postgrado.

La opinión de los egresados se tomó en consideración a partir de la realización de un Encuentro de Egresados de la Escuela, en el cual se utilizó la técnica del taller interactivo, cuyo propósito fue conocer la perspectiva de los egresados en relación con las competencias que el mercado laboral les exigió, algunas de las cuales las dominaban y otras debían ser fortalecidas. En este

encuentro tuvo lugar también un conversatorio, destinado a explorar también las competencias que según la visión de representantes del sector empleador debían considerarse en la formación de los profesionales de la información.

La información recabada de los documentos elaborados por organizaciones internacionales y por centros educativos que ofrecen programas de formación en el área, relacionada con las competencias profesionales, se cotejó con la visión de los profesores de la Escuela, de los egresados y representantes del sector empleador. Luego de integrar estas visiones, se redactaron las competencias del nuevo perfil del profesional de la información, las cuales se organizaron por los siguientes ejes curriculares: gerencial, instrumental-tecnológico, analítico-procedimental, teórico-heurístico-cognitivo, usuarios y servicios y patrimonial cultural. Tales ejes confluyen en una nueva denominación, de Escuela de Bibliotecología y Archivología a Escuela de Ciencias de la Información.

Cada uno de los ejes presenta una competencia integradora, de la cual se derivan indicadores de logro que permitirán evidenciar en la práctica pedagógica el grado de dominio de cada aspecto de la competencia. En el cuadro No. 3 se presenta la relación entre las competencias integradas en función de cada eje curricular.

Cuadro No. 3. Relación entre las Competencias integradas por ejes curriculares y los roles profesionales

Ejes	Competencia integradora
<p><i>Analítico Procedimental</i></p> <p><i>Rol de analista de la información</i></p>	<p>Conoce, aplica, diseña y/o adecua modelos teóricos, sistemas, tecnologías, herramientas y estándares orientados hacia la organización y representación de la información y el conocimiento en diferentes soportes y para las diversas unidades y servicios de información, con el propósito de generar democratización del conocimiento y construir espacios para la participación activa en la sociedad.</p>
<p>Eje Teórico-Heurístico-Cognitivo.</p> <p><i>Rol de investigador de la realidad informacional</i></p>	<p>Conoce las metodologías y enfoques para abordar, con capacidad creativa e innovadora, problemas relacionados con la información y el conocimiento, sus instituciones mediadoras, fuentes, soportes y vías para su difusión, con base en los procesos de pensamiento y los fundamentos teórico epistemológicos de las ciencias de la información, con el propósito de proponer soluciones o mejorar la práctica profesional, considerando la ética y la responsabilidad social.</p>
<p>Tecnológico</p> <p><i>Rol de mediador de la información y el conocimiento</i></p>	<p>Aplica las tecnologías de información y comunicación, participa en el diseño de redes y sistemas y utiliza las herramientas web disponibles para gestionar el conocimiento registrado, resaltando su uso con fines informativos, educativos, científicos y culturales, fomentando la democratización y la inclusión digital.</p>
<p>Expresión Lingüística</p> <p><i>Rol de analista de la información y el conocimiento</i></p>	<p>Produce discursos basados en principios lingüístico- comunicativos, orientados hacia la consolidación de una conciencia para el uso efectivo del lenguaje en los procesos de comunicación, oral y escrita, como elemento de la coexistencia humana solidaria, como base de la organización y representación de la información y el conocimiento y la alfabetización informacional.</p>

<p>Gerencial</p> <p><i>Rol de Gerente de la información y el conocimiento</i></p>	<p>Gerencia proactiva, creativa e innovadora de la información y el conocimiento; sus organizaciones y talento humano, sus medios, tecnologías, fuentes y servicios, con base en principios de mercadeo, liderazgo participativo, modelos de gestión y enfoques de productividad, mediante la formulación de políticas, planes y proyectos para posicionar estratégicamente los servicios con miras a generar desarrollo humano integral incluyente.</p>
<p>Patrimonial Cultural</p> <p><i>Rol de promotor sociocultural</i></p>	<p>Conserva preventivamente y difunde el patrimonio documental, convirtiéndose así en promotor, defensor y responsable ante la sociedad de la memoria documental colectiva, a partir de principios conceptuales, métodos, técnicas y procedimientos orientados hacia el afianzamiento de los valores de identidad local y nacional.</p>
<p>Usuarios y servicios</p> <p><i>Rol de mediador de la información y el conocimiento</i></p>	<p>Diseña y ejecuta planes de formación de los usuarios-clientes y desarrolla productos, servicios y programas educativos- culturales, para satisfacer las necesidades formativas e informativas de las comunidades, y con ello lograr la apropiación social, crítica y estratégica de la información; sus medios, fuentes y tecnologías, reduciendo así la brecha social, cognoscitiva y digital.</p>

Cabe mencionar también que, además del perfil profesional por competencias, en el diseño del currículo se asume una concepción de la formación profesional en el contexto de un continuum que se inicie en los estudios de pregrado, se diversifique mediante programas de actualización y formación permanente y se profundice en el postgrado. En este sentido, los ejes curriculares declarados se conectan con líneas de investigación relacionadas a su vez con el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento (CIDTEC), unidad que se encargará de

gestionar la investigación en el área de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información en la Universidad del Zulia. Dicho Centro articulará su acción de investigación integrada a la formación profesional del pregrado y del postgrado, procurando con ello garantizar una formación que no sólo considere el componente de dominio técnico sino también el componente de dominio investigativo, creativo y crítico, que conduzca a los profesionales a pensar el hacer profesional a partir de procesos de reflexión, de innovación y propuestas de solución a los problemas puntuales del ámbito de las ciencias de la información, en sus aspectos teórico, metodológico y aplicativo.

En relación con el postgrado, cabe mencionar que se formuló una propuesta de Maestría en Ciencias de la Información. Mención: Gerencia del conocimiento, la cual está siendo evaluada en este momento por expertos del Consejo Nacional de Universidades.

En la concepción de las competencias profesionales y de las líneas de investigación articuladas al Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento (CIDTEC) que también se conectan con el Postgrado en Ciencias de la Información. Mención: Gerencia del Conocimiento, se asume que el profesional de la información debe formarse con una perspectiva crítica e innovadora para intervenir en el diseño de infoarquitecturas informacionales que hagan más efectivos los procesos de creación, captura, organización, representación, transferencia, difusión y uso del conocimiento para avanzar hacia elevados grados de desarrollo en los ámbitos personal, organizacional y social.

Reflexión final

Los cambios producidos en las estructuras socio-económicas y su impacto en las organizaciones, justifican la introducción del modelo de la gestión del conocimiento, el cual le otorga importancia al aprendizaje, a la experiencia y a la posibilidad de conformar redes humanas y comunidades de práctica para generar valor e incrementar las capacidades de intervención de las organizaciones.

En este sentido, se requiere formar profesionales de la información considerando el enfoque de competencias, que incorpora una perspectiva integradora del conocer, del hacer, del ser y del convivir y plantea una nueva racionalidad entre la teoría y la práctica.

En el caso particular de las Ciencias de la Información, la introducción de este enfoque permite comprender con mayor alcance la acción del profesional de la información, quien asumiendo los principios de la gestión del conocimiento deberá actuar con un elevado espíritu y mística de trabajo y también con responsabilidad social, vinculando la información y sus productos y servicios derivados con la necesidades reales y potenciales de las organizaciones y las comunidades, logrando con ello avanzar cada vez más hacia la reducción de la brecha digital, cognitiva y social y por ende hacia la construcción de una sociedad del conocimiento incluyente.

Bibliografía de “Formación de los Profesionales de la Información en Gestión del Conocimiento en Colombia” (Primer Título)

- Benavides, O (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Barber, E. (2007). Evolución de los encuentros de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información de los países del MERCOSUR (1996-2005). Conferencia presentada en el VIII Encuentro de Directores y VII de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del MERCOSUR. Universidad de Playa Ancha-Valparaíso-Chile, del 25 al 27 de abril de 2007.
- Bueno (1998) “ El Capital Intangible Como Clave Estratégica En La Competencia Actual”, Boletín de Estudios Económicos, No. 164.
- Davenport y Prusak (2001) Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Declaración de Bolonia (1999). Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Enseñanza. Disponible en:
<http://eees.umh.es/contenidos/Documentos/DeclaracionBolonia.pdf>.
Consulta: 16-10-07.
- Díaz-Barriga, F y Rigo, M.A. (2002) “Formación docente y educación basada en competencias” En: Valle, María de los Ángeles. (coord.) Formación en competencias y certificación profesional. págs 17-44. México. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro de Estudios sobre la Universidad.
- Euroguide LIS: the guide to competencies for European professionals in library and information services. London: Aslib, The Association for Information Management, 2000. Traducción española: Relación de eurocompetencias en información y documentación, ECIA (European Council of Information Associations). Madrid: SEDIC, 2000. Posteriormente se ha publicado una edición revisada: Euroguide LIS, 2nd entirely rev. Ed. Paris ADBS Éditions, 2004. 2 vols. Disponible en.

<http://www.certidoc.net/en/euroref1-english.pdf>,
<http://www.certidoc.net/en/euroref2english-pdf>, Traducción española:
Euroreferencial en información y documentación. 2ª ed. Completamente
rev. Madrid: SEDIC, 2004. 2 vols.

Hernández, Suárez y Flores (2007) Multidisciplinary Seminar on Knowledge Management: Forging collaboration between the academic, the *public and private sectors in Puerto Rico and the Caribbean University of Puerto Rico - Rio Piedras Campus*.

International Federation Library Association (IFLA). (2000). Guidelines for professional library/information educational program 2000. Disponible en línea: <http://www.ifla.org/VII/s23/bulletin/guidelines.htm>. Consultado: 15-07-08.

Inciarte, A. (2007) “Formación integral y competencias profesionales”. Conferencia presentada en el II Encuentro de Egresados de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información, del 16 al 18 de mayo de 2007. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Venezuela.

Lloria (2003) Diseño organizativo, facilitadores y creación del conocimiento. Tesis doctoral. Facultad de Economía Universidad de Valencia, España.

Nonaka y Takeuchi (1998) “The Knowledge –Creating Company: How Japanese Companies Create The Dynamics For Innovation”, Oxford University Press, Nueva York.

O’Dell & Grayson (1998). *If only we knew what we know*. Free Press. New York.

Peluffo, M., Catalán E. (2002) Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social –ILPES. Santiago de Chile.

Pirela, J (2007). Impacto de la cibersociedad en las organizaciones de conocimiento. Ediciones del Vice Rectorado Académico de la Universidad del Zulia. Colección: Textos Universitarios. Maracaibo-Estado Zulia-Venezuela.

Portillo De H., (2000). La Gerencia del Conocimiento en la Organización Universitaria. Trabajo de Ascenso para optar a la categoría profesora Titular. Universidad del Zulia. Maracaibo (Venezuela).

----- (2000). De la Gerencia de la Información a la Gerencia del Conocimiento. Un Nuevo Reto. *V Encuentro de Educadores e Investigadores de Bibliotecología y Ciencias de la Información de Iberoamérica y el Caribe. Universidad de Granada, España. Febrero 2000.*

Sánchez-Vegas, S y Cruz, R. J (2003) “Hacia una Política –y una acción- Nacional de Información Educativa-Cultural; al servicio de una sociedad del conocimiento” En: Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación. Vol 5, 2003. Asociación de Bibliotecarios de Puerto Rico. San Juan-Puerto Rico.

Sánchez-Vegas, S (2006). Gerencia del conocimiento: de la gestión de información a la gestión del conocimiento. Premisas y estrategias. Primer Taller: El observatorio como herramienta para la gestión de la información y el conocimiento. Caracas, 22 de noviembre de 2006. IICA, SELA, INIA, Asamblea Nacional.

_____. (2007) Documento presentado en el Conversatorio: *Necesidades de formación y expectativas de nuevas competencias para el profesional de la información.* II Encuentro de Egresados en Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Venezuela

Sarrafzadeh, M., Hazerí, A., y Martin, B (2006). Knowledge Management Education for LIS Professionals: Some Recent Perspectives. *Journal of Education for Library and Information Science*, 47(3): 219-237.

Special Libraries Association (SLA). (1996). Competencias para bibliotecarios especiales del Siglo XXI. Disponible en línea: <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>. Consultado: 05-08-08.

UNESCO (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. *Presidida por Jackes Delors*. Madrid: Santillana.

_____ (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI: visión y acción.
http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.html.
(Consultado: 01-09-07).