

MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS SUSTENTABLES**KNOWLEDGE MANAGEMENT IN SUSTAINABLE PUBLIC LIBRARIES**Yenny María Chirinos Alvarado¹  <https://orcid.org/0000-0001-9296-7718>

Recibido: 22-08-2022

Aceptado: 29-09-2022

RESUMEN

Las organizaciones sociales se constituyen como pilar fundamental para producir conocimiento como un horizonte epistémico – científico direccionado a una nueva realidad de entramados ontoepistemológicos desde diversos campos en ciencias sociales, administrativas, involucrando instituciones y comunidades, específicamente bibliotecas públicas, enfocadas en superar sus debilidades al desarrollar su misión y visión, para ofrecer calidad y transmisión de conocimiento. El propósito del estudio está orientado a generar un modelo teórico sobre gestión del conocimiento en bibliotecas públicas sustentables, fundamentado por Drucker (1992), conocimiento, Schneider y Angelmar (1993), Teoría Cognitiva de la Organización, Miller y Shamsie (1996), Lloria (2001). Teoría de Recursos y capacidades: Visión de conocimiento, Ahumada y Busto (2004), Bibliotecas Públicas, Zapata y Canet (2009), Barón, et al. (2007), Sesgos cognitivos. La metodología utilizada es un ensayo teórico, analítico e interpretativo. Las reflexiones indican que la gestión del conocimiento en bibliotecas requiere integrar procesos de generación, validación, difusión, transferencia y aplicación de conocimientos sustentados en modelos de pensamiento mental, con pertinencia social y sustentabilidad enfocadas hacia la productividad de gerentes y personal en interacción colectiva que permita evolucionar como una organización aprendiente, inteligente, orientada a la construcción social y conocimientos integrados en comunidades de aprendizajes, con identidad organizacional, calidad formativa sobre el desarrollo sustentable y sostenible.

Palabras claves: Gestión del conocimiento; bibliotecas públicas sustentables; conocimientos.

ABSTRACT

Social organizations are constituted as a fundamental pillar to produce knowledge as an epistemic-scientific horizon directed to a new reality of ontoepistemological frameworks from various fields in social sciences, administrative, involving institutions and communities, specifically public libraries, focused on overcoming their weaknesses by developing mission, vision, to offer quality and transmission of knowledge. The purpose of the study is oriented to generate a theoretical model on knowledge management in sustainable public libraries, based on Drucker (1992), knowledge, Schneider and Angelmar (1993), Cognitive Theory of Organization, Miller and Shamsie (1996), Lloria (2001). Theory of Resources and Capabilities: Vision of Knowledge, Ahumada and Busto (2004), Public Libraries, Zapata and Canet (2009), Barón and others (2007), Cognitive biases. The methodology used is a theoretical, analytical and interpretative test. The reflections indicate that knowledge management in libraries requires integrating processes of generation, validation, dissemination, transfer and application of knowledge based on models of mental thinking, with social relevance and sustainability focused on the productivity of managers and staff in collective interaction that allows to evolve as a learning organization, intelligent,

¹ Licenciada en Administración Comercial (UCLA), Especialista en Administración de Recursos Humanos (UCV), Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención: Recursos Humanos (UNESR), Docente en la Categoría Académica Asistente a Tiempo Convencional en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), Doctorante en Ciencias Administrativas y Gerenciales (UCLA). Venezuela. chirino.yenny43@gmail.com

oriented to social construction and Knowledge integrated in learning communities, with organizational identity, training quality on sustainable and sustainable development.

Keywords: Knowledge management; theoretical model; sustainable public libraries; knowledge.

Introducción

La sociedad actual conformada por organizaciones como sistemas abiertos, evolucionando y transformándose en el umbral del siglo XXI, con instituciones que operaban como estructuras rígidas y que progresivamente se han profesionalizado sustentadas en la gestión del conocimiento, tecnología de alta competitividad y excesiva especialización, compartiendo saberes, prácticas y experiencias. En este grupo se encuentran las bibliotecas públicas con una filosofía de gestión visionada a procesos de transformaciones funcionales, estructurales y recursos tangibles e intangibles, incorporando al talento humano a innovaciones laborales que agregan valor, sustentabilidad, interviniendo innumerables factores desde las recompensas, capacidades individuales y colectivas, compartidas en los puestos de trabajo.

Al visualizar las bibliotecas públicas en este contexto actual, nos encontramos un conjunto de instituciones que han tenido que cerrar y enfrentar la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, originada en la ciudad de Wuhan y declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), teniendo múltiples consecuencias, tanto para los trabajadores que hacen vida activa como a los usuarios, investigadores que visitan a diario las instalaciones, originando una ruptura paradigmática del hacer laboral a la cual no estaban preparadas, teniendo la necesidad de insertar y adaptar ese conocimiento a plataformas tecnológicas, creando alianzas con grupos de interés, así como direccionar su mirada e ir pensando en nuevas líneas estratégicas, nuevas formas de gestionar el conocimiento para responder a las necesidades laborales de sus trabajadores, proveedores y comunidades para alcanzar la supervivencia.

Actualmente las bibliotecas requieren gestionar el conocimiento para su aplicación teórica-práctica, generando una interacción permanente entre gerentes y directivos, vinculadas a actividades formativas e informativas que permitan la conversión y transformación del conocimiento del personal técnico-administrativo y obreros de las instituciones bibliotecarias desde su hacer y sentir, de manera que permita interpretar el transitar hacia un paradigma emergente en la búsqueda de un nueva estructura organizacional, acorde a las necesidades y demandas del usuario y comunidades en las que se encuentra inmersa en pro de satisfacer sus necesidades de información.

Desde esta perspectiva, se visiona el requerimiento de un modelo teórico de gestión, en palabras de Llorens (1988), Warner (1988), que pretenda un estilo activo en su estructura y características que permita la representación de una realidad compleja en términos simples, útil, en cuanto ayude a visualizarla como un todo, mientras que para López (1993), considera que los modelos de gestión

pretenden una integración global de los distintos componentes de la organización, diseñados basándose en el análisis de sus procesos, como un sistema dinámico, y en la determinación de los instrumentos que permitan que estos procesos sean operativos y eficientes.

En relación con lo planteado por los autores, las bibliotecas como organizaciones dinámicas, requieren de un modelo de gestión que integre la organización como un todo, donde los procesos de aprendizaje estén vinculados a herramientas tecnológicas, transmitidas entre trabajadores y usuarios, información sobre la propia institución, servicios que presta, sustentada en su naturaleza flexible e innovadora, que contribuya a expandir conocimiento, desde su creación, adquisición, interpretación, transformación y difusión de un saber útil que garantice el equilibrio y la sustentabilidad.

Metodológicamente corresponde a un ensayo teórico, documental, método analítico sustentado en los lineamientos de Altuve (1980) quien señala que la investigación documental se fundamenta en conceptos, teorías, aportes de autores, donde se aplican técnicas básicas de fichaje, arqueo de fuentes bibliográficas y electrónicas a través de análisis y argumentaciones referenciales. El propósito del ensayo está centrado en generar la estructura de un modelo teórico de gestión del conocimiento en bibliotecas públicas sustentables.

Encuentro Epistémico de la Gestión del Conocimiento Organizacional

La reflexividad en este encuentro epistémico se centra en diversos retos enfrentados por las bibliotecas públicas venezolanas, donde se percibe la preocupación por definir una nueva visión para comprender los cambios organizacionales y formas de comportamientos de sus miembros, aprovechando sus recursos competitivos para formar e innovar haciendo uso de sus conocimientos con el fin de fortalecer la capacidad de aprender de su gente en todos los niveles jerárquicos, adicionando contenidos formales, experiencias previas, conocimiento acumulado en el entorno laboral consolidándolo como fortalezas de la organización.

Al respecto conviene señalar a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) que contempla la sociedad actual como nutrida por la diversidad y capacidades integradas a dimensiones globales que incluye, gerenciales, educativas y tecnológicas desde una mirada dialógica, holográfica y recursiva, destacando que el conocimiento es el nuevo recurso medular de la sociedad emergente, calificado como recurso intangible, que depende de la condición cognitiva y de la conciencia del ser humano, afirma Drucker (1992), que es el factor productivo más competitivo, seguido del capital, materia prima y mano de obra.

Bajo estos argumentos, se puede considerar a la gestión del conocimiento como un enfoque gerencial que permite agregar valor a las instituciones, al mejorar la forma en que se crea, transforma, valida, trasmite, almacena y se usa el conocimiento, integrado a múltiples contextos, dimensiones y disciplina con visión estratégica para alcanzar una gestión efectiva del conocimiento organizacional, donde se involucran personas con comportamientos, experiencias, actitudes y percepciones diferentes ante hechos o situaciones, lo que requiere comprender la cognición del individuo para analizar la posible influencia de estos factores en la forma cómo se abordan dichos problemas o decisiones que puedan generar aportes dentro del contexto organizativo.

Desde este encuentro epistémico, considero las ideas de Zapata y Canet (2009), que ontológicamente responden a la psicología cognitiva vinculada a las estructuras y sesgos cognitivos que influyen en el conocimiento, experiencia, habilidad, aprendizajes incorporados en procesos de transformaciones legales, estructurales, administrativas y funcionales desde el accionar de gerentes con altos niveles de complejidad cognitiva-relacional, interviniendo en la toma de decisiones.

Mientras, que los citados autores refieren que los sesgos cognitivos, permiten el desarrollo de modelos simplificados de la realidad que rodea a los directivos y gerentes organizacionales, para facilitar el proceso de toma de decisiones bajo situaciones complejas generando propuestas a soluciones de problemas empresariales, al reducir difíciles tareas mentales a más sencillas, definiendo estructuras organizativas y variables de diseño, argumentando el funcionamiento de las bibliotecas públicas, estructuras complejas, que dificultan la toma de decisión gerencial, limitaciones para su auto sostenibilidad, que como servicio público el responsable presupuestario es el Estado, demandando compromiso ante la sociedad e incrementando el acceso a la información y el conocimiento en pro de mejorar la calidad de vida en personas.

La autora asume mediante una descripción-análisis micro, el contexto de bibliotecas que reflejan fortalezas como la identidad institucional, filosofía de gestión, personal con heterogeneidad en conocimiento, experiencia, formación académica, predominio de la verticalidad, jerarquía en niveles de decisiones, entre las oportunidades presentan la intervención gerente personal, capaz de innovar desde un modelo teórico de gestión del conocimiento y procesos de transformación, responder a la formación de un talento humano emprendedor e innovador con responsabilidad social hacia las comunidades donde están inmersas.

En su debilidad, existe dificultad de adaptación operativa en áreas de servicios, sistemas, diseño, comportamiento y complejidad de las organizaciones, Zapata y Mirabal (2013), los factores del entorno conducen a un cambio en estructuras organizativas como respuestas a la necesidad de recuperar su

desempeño adjuntado a las variables internas, factores contextuales y variables del entorno, sus amenazas se concentran en las innovaciones de sistemas y programas tecnológicos, usuarios potenciales heterogéneos, así como no responder a las condiciones e incertidumbres.

La gestión del conocimiento responde a un diagnóstico situacional organizacional sustentado en la visión basada en conocimiento de Lloria (2001), que proporciona nuevas oportunidades a las bibliotecas de cumplir su filosofía de gestión al generar mejor capacidad de crear y aplicar conocimiento organizado individual y colectivo, potenciando la ventaja competitiva, sustentada desde la teoría de recursos y capacidades interviniendo como factor fundamental del individuo, integrando el conocimiento, único, inimitable, especializado entre sus miembros para alcanzar una ventaja estratégica competitiva que conducirá al desarrollo sustentable. En este contexto, me conduce a la búsqueda de respuesta a la siguiente interrogante ¿Es necesario estructurar un modelo teórico de gestión del conocimiento para las bibliotecas públicas sustentables?, la respuesta a esta inquietud, la realicé mediante revisiones y aportes de diferentes autores teóricos y empíricos, de carácter nacional e internacional que han estudiado esta temática, fundamentalmente la transformación de su modelo actual, tradicional hasta la incorporación de elementos innovadores en el ámbito de bibliotecas públicas, específicamente venezolanas.

Modelo Teórico Gestión de Conocimiento

Abordar el cambio organizacional surge por la influencia de factores internos originados en las necesidades y prioridades de sus miembros, y externos, que provienen de expectativas y demandas de usuarios potenciales, beneficiarios en servicios que ofrecen las bibliotecas públicas ante sus procesos complejos, la viabilidad inicial derivada por la percepción de la investigadora al concepto modelo teórico de gestión de conocimiento desde una visión hermenéutica que representa la realidad estructural-funcional y operativa involucrando elementos integrados para alcanzar cambios organizativos, administrativos, funcionales, técnicos u operativos.

En palabras de Ahumada y Busto (2004), Gómez (2016) universalmente las bibliotecas son entes que forman parte de la sociedad contextualizadas con prioridades formativas en este milenio e integradas a espacios, lugares físicos, estructurales para servir de acopio al conocimiento, centros documentales y agentes activos en procesos formativos-aprendizajes destinados a una población abierta, mediante un aprendizaje organizacional sostenible, que requiere de una integración del talento humano, espacio físico y medios de comunicación para la adquisición continua de nuevos conocimientos o habilidades con información proveniente del interior y entorno organizacional.

En este posicionamiento epistemológico, el modelo teórico se sustenta en la Teoría Cognitiva de la Organización, que postula el estudio y explicación del comportamiento de los individuos tomadores de

decisiones estratégicas, en particular los procesos y estructuras mentales, es decir mapas y sesgos cognitivos, que influyen en el aprendizaje, acción, percepción y visión de las personas ante una situación particular, Schneider y Angelmar (1993) consideran que para entender la cognición en la organización es necesario reconocer el fenómeno cognitivo en diferentes niveles de análisis: estructuras cognitivas, procesos cognitivos y los estilos cognitivos.

Así mismo la TRC, desde la visión de conocimiento transversaliza este modelo Miller y Shamsie, (1996), señalan que el análisis de los conocimientos específicos que poseen las instituciones como características permite mantener ventajas competitivas, en contraste con los activos de propiedad, que se configuraban como únicos recursos, consideran el conocimiento como activo, difícil de imitar y transferir, fuente que permite obtener mejores resultados que la competencia, de allí la importancia del modelo para contribuir a la sustentabilidad de las instituciones bibliotecarias.

El modelo teórico se concibe integrado hacia un cambio estructural funcional del modelo institucional en bibliotecas públicas para gestionar el conocimiento e innovación como reto hacia su transformación, promover el estilo sobre gerencia holística integral competitiva, con prospectiva de acción, administrativa – operativa en su sistema de roles, compromisos, comunicaciones horizontales. Su organización atiende a cuatro (4) fases integradas a cuatro (4) elementos desarrollados con coherencia y secuencia, descritas a continuación: La Fase I: Fundamentos organizativos, con elementos I, sobre filosofía de gestión (ética, humanista, innovadora e integrada a políticas de Estado). La estructura organizativa formal e informal, adaptativa, flexible, ante la complejidad e incertidumbre, diferenciación en puestos, áreas, servicios y divisiones (horizontal) y niveles jerárquicos (vertical) con responsabilidad, saberes, experiencia, toma de decisiones, competitividad, comunicación e integración ambiental.

En su fase II: Estructuras Funcionales, elementos II, gestión de conocimiento, vinculado a ciencia, tecnología, insumos internos-externos, información e investigación, talento humano, estrategias, comunidades de aprendizaje, equipo de trabajo, capital cultural e intelectual, equidad, objetivos, liderazgo compartido y cultura organizacional. La fase III. Soporte Tecnológico, elementos III, visión de integración con enfoque humano-tecnológico-organizacional, programas informáticos, Infraestructura, talento humano, integración usuarios estudiantes, docentes, investigadores e inclusión social. Asimismo, su fase IV, Prospectiva estratégica sustentable, elementos IV, organizaciones aprendientes, integrados a conocimientos, habilidades, destrezas, competencias y necesidades de educación, formación, actualización, desarrollo humano, responsabilidad social, procesos técnicos administrativos, adecuación teórica, adaptación del modelo a cambios del entorno, evaluación cualitativa y realimentación.

Reflexiones Analíticas

El análisis reflexivo a la realidad de bibliotecas públicas en gestión del conocimiento implica integrar procesos de generación, validación, difusión, transferencia, investigación y aplicación por el talento humano sustentado en modelos de pensamiento mental, con pertinencia social y sustentabilidad en estas instituciones enfocadas hacia la productividad de gerentes y personal en interacción colectiva. Igualmente, el diagnóstico situacional organizacional, permitió identificar aspectos importantes a rediseñar mediante la gestión del conocimiento, su apropiación social, transformación, competitividad y emancipación en entes institucionales con el entorno.

La sustentabilidad en bibliotecas públicas, comprende la necesidad de una nueva visión en cambios legales, estructurales, administrativos y funcionales desde el accionar de sus gerentes con niveles de complejidad cognitiva-relacional, interviniendo en la toma de decisiones para el cambio organizacional con influencia de factores internos y externos, que provienen de usuarios potenciales, aplicando un modelo teórico de gestión de conocimiento desde una visión hermenéutica representado por la realidad estructural-funcional y operativa que involucra elementos en áreas y servicios para desarrollar su filosofía de gestión y limitación de conocimiento colectivo.

Finalmente, el modelo teórico se proyecta integrado al cambio estructural funcional del modelo institucional en bibliotecas públicas para gestionar el conocimiento con transformación a su estructura organizativa formal y promover el estilo de una gerencia holística integral competitiva y prospectiva de acción, organizado en cuatro (4) fases e integrado a cuatro (4) elementos en su sistema de roles, compromisos, comunicaciones horizontales o toma de decisiones compartidas.

Referencias Bibliográficas

- Ahumada, L. y Bustos, A. (2004). Modelo ágora: un modelo integrado de gestión del conocimiento, la información y el aprendizaje organizacional en bibliotecas universitarias. *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 35-46. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79801104.pdf>
- Altuve, M. (1980). *Metodología de la investigación I. Programa de Estudios Universitarios Supervisados*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez UNESR.
- Barón, L; Camaran, M. y Rueda, M. (2017). Sesgos cognitivos bajo la perspectiva de la teoría de agencia. Una propuesta para un modelo. *Revista Científica Compendium*, 20(39). <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976003/html/>
- Drazin, R. & Van de Ven, A. (1985). Alternative forms of fit in contingency theory. *Administrative Science Quarterly*, 30(4), 514-539. <https://doi.org/10.2307/2392695>
- Drucker, P. (1992). *La sociedad poscapitalista*. Barcelona, España. Apóstrofe.

- Gómez, M. (2016). Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsar la competitividad municipal. *Pensamiento & Gestión*, (40), 1-30. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100001
- López, J. (1993). *Aprendizaje Organizacional y diseño de gestión, serie de planificación y política*. Cuaderno 6. IVEPLAN.
- Llorens, J. (1988). *Sistemas de información: Calidad en sistemas*. Venezuela: Reverte venezolana.
- Lloria, M. (2001). Conocimiento versus integración de conocimiento: Un análisis de la ventaja competitiva. *Dirección y Organización*, (26), 5-18. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i26.196>
- Miller, D. & Shamsie, J. (1996). The resource based view of the firm in two environments: the Hollywood films studios from 1936 to 1965. *Academy of Management Journal*, 39(3), 519-543. <https://www.jstor.org/stable/256654>
- Schneider, SC. & Angelmar, R. (1993). Cognition in organizational analysis: Who's minding the store. *Organization Studies*, 14(3), 347-374. <https://doi.org/10.1177/017084069301400302>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Hacia las Sociedades del Conocimiento. informe mundial de la UNESCO*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>.
- Zapata, G. & Mirabal, A. (2013). Contingencia, voluntarismo y strategic choice: un análisis teórico de sus enfoques sobre el entorno y el diseño de la organización. *Revista Universidad y Empresa*, 15(24), 119-139. <https://revistas.uosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2429/2232>
- Zapata, G. y Canet, M. (2009). La Cognición del Individuo: Reflexiones sobre sus Procesos e Influencia en la Organización. *Espacio Abierto*, 18(2), 235-256. <https://www.redalyc.org/pdf/122/12211826003.pdf>
- Warner, W. (1998). *Desarrollo organizacional punto de vista normativo*. México: Addison Wesley Iberoamericano.