

Gestión del conocimiento y del aprendizaje en la organización bibliotecaria

Rosa Pisarello¹, Cristina Ristuccia¹, Silvia Beatriz Albornoz¹, Elisa Dugini²

¹ Departamento de Bibliotecología, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata. 48 e/6 y 7, 1900 La Plata, Argentina. ²Biblioteca "Joaquín V González".

E-mail: rosa.pisarello@speedy.com.ar

Resumen. En este trabajo consideramos a la biblioteca como organización en la sociedad de la información y del conocimiento, por organizar y difundir la información registrada en diversos soportes.

Hacemos análisis conceptual de términos específicos e interdisciplinarios incorporados a la Ciencia de la información, en el marco de la sociedad de la información y del conocimiento, tales como: dato, información, conocimiento, aprendizaje, gestión e innovación; integrados al proceso de la gestión del conocimiento y del aprendizaje en la organización bibliotecaria.

Consideramos a la gestión del aprendizaje y del conocimiento un requisito insustituible en la formación y en el desarrollo de los recursos humanos, con la finalidad de producir cambios e innovación en los procesos de la organización bibliotecaria.

Introducción

La gestión del conocimiento se nutre de la gestión de la información porque ella integra la gestión de la documentación. Este último aspecto ha sido y sigue siendo la actividad principal de la organización bibliotecaria, entendida como institución social en la sociedad de la información y del conocimiento con su rol permanente de conservar, preservar y difundir el conocimiento registrado en distintos soportes.

La apropiación de términos de otras disciplinas y la formación profesional del bibliotecario tendiente a la toma de conciencia de su participación en el aprendizaje

organizacional y en la generación de conocimiento en la organización, han sido los motivadores de esta investigación.

El estudio de casos se ha considerado como la metodología más apropiada para observar el nivel de participación del bibliotecario y cómo lo hace, es decir, descubrir si aplica gestión del conocimiento y del aprendizaje y en qué contexto teórico práctico en distintas bibliotecas.

Propósitos

La selección de esta temática tiene como propósito el estudio de casos que permita identificar significaciones de términos del título para analizarlos en su contexto teórico y práctico y determinar el nivel de gestión del conocimiento y del aprendizaje, en diversas bibliotecas.

Metodología

La investigación en curso requiere la detección de casos en diversas bibliotecas (escolares, universitarias, populares, especializadas, gubernamentales, de colegios profesionales) de la región (La Plata, Berisso, Ensenada), seleccionadas para estudiar por medio de la observación de actividades de gestión del conocimiento y del aprendizaje en las mismas.

Para la prueba piloto el cuestionario fue probado en bibliotecas de la ciudad de La Plata, tales como: Biblioteca del Club Everton, Biblioteca del Hospital de niños “Sor María Ludovica”, Biblioteca del Centro Vasco “Eutzco Etxea”, Biblioteca del Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires.

En la prueba del cuestionario se consideraron los siguientes aspectos:

1. Que posea más de un profesional bibliotecario.
2. Que tenga una inserción importante en la Institución a la que pertenece.
3. Que presente diferentes niveles de complejidad en cuanto al fondo bibliográfico, tipos de usuarios y a las necesidades de información.
4. Que realice actividades de extensión bibliotecaria en su integración a la comunidad
5. Que coopere con otras bibliotecas; en redes, acuerdos, convenios, etc.

Tal actividad permitió depurar el cuestionario incorporando algunos aspectos importantes como: graduar las temáticas agrupando las preguntas con tema similar,

acotar términos específicos en la versión definitiva para las entrevistas en profundidad pues en el primer cuestionario se utilizaban vocablos con significación ambigua, ajustar los interrogantes para una mejor comprensión modificando en algunos casos la redacción de la pregunta.

Las entrevistas se realizaron en las siguientes Bibliotecas: Escuela Graduada Anexa “Joaquín V. González” de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP); Centro de Información de la Facultad de Ingeniería de la UNLP, Biblioteca Popular “Tupac Amaru”; Centro de Documentación e Información Educativa (CENDIE) dependiente del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires; Biblioteca “Edgardo Scotti” del Registro de la Propiedad Inmueble; Biblioteca “Enrique V. Galli” del Colegio de Abogados; Biblioteca Popular “Presbítero Pascual Ruberto” del Centro de Fomento Villa Rica de Berisso; Biblioteca Popular Pública “Baldomero Fernández Moreno” de Ensenada.

La investigación se encuentra en proceso de análisis de los datos surgidos de las entrevistas, del cual se obtendrá información para la elaboración de los indicadores de gestión del conocimiento y del aprendizaje en las bibliotecas de la región.

Sociedad de la información y del conocimiento

El marco histórico-social de esta temática caracterizado al denominar

“La actual Sociedad de la información y el conocimiento, se caracteriza por el uso intensivo de la información en todas sus esferas; así como por la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las organizaciones en función de sus misiones, objetivos y desarrollo en general” (Fernández Valdés y Ponjuán Dante, 2008:2).

Al analizar los términos interdisciplinarios que las definen.

Comenzamos por el concepto de sociedad; al respecto, Martínez Comeche (1995:35) refiere que la actividad humana intelectual conlleva a la comprensión “el entorno del ser humano, objeto constante de análisis por parte del hombre, en un intento de racionalizarlo y conocerlo”; esto evidencia un accionar permanente del hombre en generar información.

La sociedad actual, con sus nuevas formas de organización social tiene maneras

diferentes de producción y acceso al conocimiento (Pirela Morillo, 2006:70). Sustenta esta visión, pero con enfoque holístico, Rendón Rojas (2001:16) al definirla como:

“... el conjunto de relaciones sociales en un espacio social (institucionalidad) altamente dinámico, abierto, globalizado,... que se nutren de información dinámica, abierta, globalizada, tecnologizada además de mercantilizada... donde los individuos deben ser receptores, transmisores, consumidores y creadores de información”.

Pineda de Alcázar y Pirela Morillo (2005:136) citan a Pasquali (2003), quien manifiesta “... la información no crea sociedad, sólo la comunicación-diálogo y la construcción colectiva del conocimiento hace posible eso”. Además, para este autor, la información es sólo una parte del conocimiento entendido como proceso mental, requiere reflexión acerca de los datos e informaciones que estimulan acciones innovadoras de agregación de valor.

A continuación conceptuaremos:

Dato - Información

Los datos son “representaciones de hechos o fenómenos materiales o ideales existentes en la psique, - que es la realidad en sí misma-... y... lo que se transmite es información...” (Núñez Paula, 2004:2), o sea los datos organizados en mensajes perceptibles a otros con significación, a través de la comunicación y el lenguaje, en su proceso inherente de transferencia del emisor al receptor, quien la decodifica según su experiencia y genera su propio conocimiento.

El término información tiene diversos enunciados teóricos elaborados en disciplinas relacionadas no sólo, con la Ciencia de la información y de la comunicación, sino también, con las ciencias cognitivas; en lo relativo al concepto de organización y comunicación del conocimiento y con las Ciencias sociales en las consecuentes transformaciones sociales.

Para estudiar el valor social del conocimiento en su real dimensión, partimos del concepto de dato e información aportado por Núñez Paula (2004:4), por su enfoque socio-psicológico que integra las Ciencias cognitivas, al decir que:

... los procesos de percepción y comprensión de la información... son la vía

para relacionar el significado de la información con las estructuras personales... basadas en la experiencia acumulada... mediante las significaciones construidas con el auxilio del lenguaje.....como producto del acto comunicativo de transformación del conocimiento en una forma comprensible para otros.-agrega- la información debe fluir al menos en sentido directo e inverso entre los que se comunican y no en forma unidireccional .

Para fundamentar este concepto él advierte que D. T. Wilson (1995) trata el proceso de información unidireccionalmente hacia adentro, plasmado en las frases "...adquisición de la información y en la cantidad de información que recibimos...", manifestada al identificarla con "...los procesos mentales de comprender e. integrar los datos en las estructuras personales de conocimiento”.

Para Wilson el conocimiento no puede ser administrado más que por el propio individuo; lo posible es gestionar los datos, la información y los recursos de información.

Por el contrario, para Cruz-Paz y García Suárez (1994:24), la información es “la forma social de existencia del conocimiento consolidado en una fuente determinada”; este concepto integra al emisor y al receptor y reafirma el sentido directo e inverso expuesto por Núñez Paula.

En el desarrollo conceptual de información, se observa que ella requiere de la comunicación al momento de la transferencia para exteriorizar el conocimiento y del lenguaje oral en la relación social, individual o grupal, para su difusión.

Al respecto, Rendón Rojas (1997:79) hace énfasis en la acción, como cualidad de la información al decir:

El hombre busca información para el hacer – ejemplifica con – la investigación científica, el aprender, el realizar una actividad teórico-práctica, estética, recreativa; para tomar una decisión en la esfera política, económica, administrativa o inclusive en la vida cotidiana

Una visión distinta aporta Middelton (1999) al conceptuar a la información como un estado de organización intermedia entre el dato y el conocimiento, omite la propiedad

inherente a ella que consiste en transferir mensajes (datos organizados) con significación, atribuyéndole sólo la función de enlace.

Con matiz subjetivo, Martínez Comeche (1995:27) toma en consideración significaciones cotidianas de información y las condensa en lo que denomina “fenómeno informativo” desde dos ángulos diversos, aunque complementarios: desde el punto de vista de los posibles receptores es información potencial por la permanencia del registro soportado, y desde el punto de vista del receptor específico es información efectiva por la transitoriedad de la transferencia del mensaje a dicho receptor “... en cuanto que para él un mensaje puede ser informativo o no...” p. 32

Esta diversidad conceptual del término información se integra en el acto subyacente de la comunicación del emisor al receptor, quien interpreta la significación de su mensaje con la experiencia acumulada y elabora conocimiento, término conceptuado a continuación.

Conocimiento

Núñez Paula (2004:5) aporta el matiz del entorno en dicho proceso al mencionar conocimiento como:

... proceso ininterrumpido y al mismo tiempo, resultado dinámico de las influencias que las personas reciben del exterior y de su propia actividad interior basada en la experiencia acumulada... existe en el plano subjetivo del hombre e intersubjetivo de los grupos de la organización o la comunidad en forma de actividad interna como potencialidad para regular la actividad externa con su entorno respectivo.

El proceso de exteriorización del conocimiento, no garantiza que se produzca en el receptor la percepción, comprensión e interacción en sus estructuras personales al momento de la decodificación; aspecto valioso a considerar en el estudio de la gestión del aprendizaje.

Núñez Paula (2004:5) analiza el conocimiento explícito y tácito como términos de la Psicología proveniente del materialismo dialéctico, respecto de los conocimientos o significados que se mantienen en el plano de la conciencia pero que, con el aporte del lenguaje articulado, logran la comunicación. El conocimiento tácito por ser personal

resulta más difícil de formalizar y comunicar. Para sustentar esta apreciación cita a Nonaka (1994) quien lo presenta "... profundamente enraizado en la acción, en el compromiso y desarrollo en un contexto específico" y lo complementa con la visión de Choo (1996):

...los conocimientos tácitos comprenden los conocimientos prácticos, los especializados, la heurística, la intuición, etc., que las personas desarrollan en la medida en que se incorporan al flujo de sus actividades laborales.

Núñez Paula (2004:7-8) además refiere que es necesario distinguir al conocimiento conceptual del conocimiento operacional y del instrumental. El conocimiento operacional formalizado y sistematizado en el lenguaje, es objetivo y racional, posible de ser expresado en palabras, números, fórmulas, integra el proceso del aprendizaje.

El primero, o sea el conceptual, abarca el conocimiento de teorías, leyes, regularidades, conceptos y nociones, así como interrelaciones de significado...

El segundo es el conocimiento acerca de las formas prácticas de aplicar las metodologías y los métodos. Abarca las diferentes técnicas y procedimientos que puedan combinarse y utilizarse como alternativas

El autor advierte la diferencia del conocimiento operacional de las habilidades y destrezas "El conocimiento instrumental es el que se refiere al dominio de la variedad de instrumentos disponibles para la aplicación de las técnicas y operaciones, sus ventajas y desventajas..."

Al igual que la advertencia anterior se debe diferenciar este conocimiento de las habilidades instrumentales, que consisten en la elaboración y aplicación de los instrumentos.

Esta distinción implica, a la vez, otra diferenciación que tiene que ver con las habilidades o destrezas (en el conocimiento operacional). Especifica que "...la habilidad consiste en saber realizar dichas operaciones en el tiempo requerido, con los parámetros de calidad establecidos con éxito". Distinción importante para diferenciar las necesidades de formación e información y agrega-... "hay que dilucidar si lo que

necesita la persona o el grupo es el despliegue práctico de su conocimiento operacional o se requiere formar ambas cosas; obviamente, el conocimiento operacional (aplicar metodologías y métodos) es una premisa para el desarrollo de la habilidad correspondiente (saber hacer las operaciones)”.

Aprendizaje

Núñez Paula (2004:33) cita a Gold (1995) quién define: “...el aprendizaje en términos de capacidades y no de conocimientos, ni siquiera habilidades, porque las capacidades, constitutivas de la inteligencia, son formaciones más integradoras”

También cita a Senge (2000) por relacionar al aprendizaje con la capacidad, acompañada de su vínculo con la experiencia y el trabajo continuo; lo expresa en estos términos:

aprender es aumentar la capacidad mediante experiencia ganada, a partir de una determinada disciplina... no sólo en el salón de clase ni en sesiones de entrenamiento... la clave está en ver al aprendizaje como inseparable del trabajo cotidiano

Gestión

Crawford Labrin (2005:128) refirió que Koonz y Weihrich (1995) definieron el término gestión como “... el proceso por el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”.

Innovación

Según Itziar Ortega (2006) “... innovar consiste en hacer lo que ya hacemos pero de forma diferente, más efectiva, aplicando la creatividad y el aprendizaje”. Asimismo radica en obtener beneficios utilizando los recursos del conocimiento acumulado lo que se concreta en la creación, introducción y difusión de nuevos y mejorados procesos y/o productos en la sociedad.

“La innovación es como una aventura, una idea que evoluciona y se desarrolla en la mente de la gente, que crece a través de la comunicación y el trabajo en equipo hasta que se convierte en una realidad tangible”.

“La gestión de la innovación implica identificar esas ideas, hacer que fluyan y se transfieran y que se desarrollen hasta que se conviertan en nuevos productos, nuevos procesos, nuevos servicios”.

Gestión del conocimiento

Crawford Labrin (2005:129) opina que

gestión del conocimiento es una disciplina transversal que involucra procesos, personas, tecnologías en una integración constante que implica nuevos métodos de trabajo...la gestión de los recursos intangibles tiene cómo objetivo convertir el ‘capital humano’ (habilidades, conocimiento, etc.) en ‘capital estructural’ (conocimiento organizacional).

La evolución del concepto gestión del conocimiento es tratado por Aportela Rodríguez y Ponjuán Dante (2006:2) al identificar dos etapas que se denominan primera y segunda generación de la gestión del conocimiento.

La primera generación “enfocada en actividades integracionales como el proceso de distribuir y compartir el conocimiento, por lo que también se la denomina ‘dimensión del suministro’”, no ha desarrollado teoría relacionada con la forma de aprender de las organizaciones. A su vez sostienen que el conocimiento valioso ya existe en la organización, “y que la gestión del conocimiento debe encontrarlo, codificarlo y compartirlo”. No aparece en ella el proceso social ni diferencia el aprendizaje organizacional del individual. Debido a su concepto de captura, codificación y distribución del conocimiento, esta generación hizo un alto uso de las tecnologías, desconociendo que algunos elementos del conocimiento tácito no son codificables, de allí la importancia de la interacción social.

Según las mismas autoras, la teoría fundamental del conocimiento y del conocimiento social que posee la denominada segunda generación de gestión del conocimiento enfatiza más en las personas, los procesos y las iniciativas sociales.

Gestión del conocimiento en organizaciones

En este entorno el propósito debe ser comprender que las organizaciones no sólo mantienen conocimiento colectivo, sino que ellas también aprenden. Su meta debe estar

en aumentar el aprendizaje organizacional y en cómo los sistemas integrados por personas lo producen, validan e institucionalizan.

La gestión del conocimiento en una organización, Pérez Montoro-Gutiérrez, (2008:63) la entiende “como una disciplina que se encarga de estudiar el diseño y la implementación de sistemas cuyo principal objetivo es que todo el conocimiento tácito, explícito, individual y grupal, interno y externo acumulado en la organización pueda transformarse y convertirse, sistemáticamente, en conocimiento organizacional o corporativo de manera accesible y compartido, para que aumente el conocimiento individual de todos sus miembros y redunde directamente en estimular la contribución de esos sujetos en la consecución de los objetivos que persigue la propia organización en la gestión de calidad”

Gestión del aprendizaje

Para Núñez Paula (2004:39-40) la gestión del aprendizaje individual–organizacional integra la gestión de datos e información, del conocimiento, de aspectos cognoscitivos y emocionales de la inteligencia, mediante la comunicación; no obstante es una función, conciente y planificada, que involucra a la organización como un todo, a sus grupos e individuos en compleja interacción, con el propósito de compartir conocimientos y habilidades, capacidades-inteligencia en la formación y su integración en la personalidad con sentido personal, grupal, cultural”.

El propósito del aprendizaje es que la organización desarrolle el hábito y la capacidad de aprender como modo de ser, para lograr el nivel de organización de aprendizaje u organización inteligente (*learning organization*).

La gestión del conocimiento y del aprendizaje en la organización bibliotecaria

Los desarrollos conceptuales previos se fusionan en el accionar de la organización bibliotecaria que se ve

....ante el desafío de participar del conocimiento de una manera efectiva, a crear un acercamiento para transformar y compartir el conocimiento tácito y explícito y aumentar la necesidad y capacidad de novedad utilizando el saber del equipo... (Tang, Shanhong, 2000)

En esta línea de pensamiento se encuentra también Cabral Vargas (2007:16), quien destaca que

...el reto de las bibliotecas en la actualidad es descubrir cómo generar, intercambiar, organizar, difundir, conservar el conocimiento, para que la biblioteca contribuya a socializarlo y por ende mejorar la calidad de vida de la sociedad en la cual se encuentra inmersa...

El mismo exige a la biblioteca trabajar en el marco de la gestión del conocimiento y del aprendizaje.

La gestión del conocimiento en bibliotecas busca promover relaciones entre ellas, entre la biblioteca y el usuario, para reforzar el conocimiento trabajando en red y agilizar el flujo del conocimiento.

Un aporte importante a incorporar en la formación profesional del bibliotecario es la de estimular en sus usuarios la generación de nuevos conocimientos. Por lo tanto su función no solo será suministrar información sino también participar en la cadena de producción del conocimiento para la innovación.

La mejora de la calidad del personal de biblioteca y un posicionamiento del valor humano se han convertido en objetivos importantes de la gestión del conocimiento en las bibliotecas.

Otra cuestión a considerar es la imagen del bibliotecario en la organización, partiendo de la premisa de que hasta ahora él mismo no había tomado conciencia de su real importancia, la capacidad de resolver problemas y el grado de información que cada uno posee, como consecuencia de esta actitud los altos directivos tampoco veían que en esos recursos humanos encontraban un importante valor agregado para la organización.

La información interna de la misma ha sido considerada hasta ahora como propiedad de cada sector de la organización, sin contemplarse la necesidad de compartirla. Se ha centrado en la adquisición, procesamiento y difusión de la información proveniente del exterior.

El aporte de la tecnología de la información y de la comunicación, como así también el cambio de paradigma organizacional hacia gestión del conocimiento, del aprendizaje y la innovación, le han posibilitado al bibliotecario ampliar la visión organizacional centrada en el manejo de objetos tangibles (documentos en cualquier soporte) con

agregación de valor en su procesamiento, para la difusión del conocimiento. Ahora se suma a ello, la valoración de su propio accionar en la elaboración del conocimiento colectivo o grupal de la organización, cualidad intangible para innovar las posibilidades de servicios para satisfacer la necesidad de información del usuario, recurriendo a fuentes internas y externas de la biblioteca, con un propósito integrador en la producción del conocimiento de usuarios presenciales, y de usuarios remotos; por lo tanto de la sociedad en general.

Discusión / Conclusiones

La actualidad definida como Sociedad de la información y del conocimiento requiere de la biblioteca y de los bibliotecarios una intervención proactiva.

Estos deben tener una capacitación interdisciplinaria y grupal, que estimule el aprendizaje y el conocimiento organizacional, tendiente a lograr innovación y producir cambios sociales, a través de la interrelación de los recursos humanos, internos y externos, con el uso compartido de recursos existentes, dentro y fuera de la organización.

La elaboración grupal del conocimiento organizacional consiste en transformar el conocimiento intangible en objetos tangibles con agregación de valor, en el permanente intercambio entre los miembros de la organización.

En este contexto, el desafío de la biblioteca es dar un salto cualitativo, al centrar su accionar en la gestión del aprendizaje y del conocimiento, como bien lo expresa Flores De La Fuente (2003) al considerarla como

“... un servicio tecnificado que acompaña los procesos de investigación de los usuarios, que utiliza estándares de calidad en sus procesos de recolección, sistematización y difusión de la información. Para ello el servicio se basa en el cúmulo de conocimiento de un campo específico brindando valor agregado a la gestión de la entidad de la que pertenece y que tiene como responsabilidad adicional salvaguardar y difundir adecuadamente el capital intelectual de la organización”.

Asimismo se debe considerar en la sociedad actual la gestión de una variedad de soportes y productos documentales elaborados por la tecnología de la información y la comunicación.

Bibliografía

- Aportela Rodríguez, Ivett M. y Gloria Ponjuán Dante. 2006. La gestión del conocimiento y sus tendencias actuales. Un acercamiento a las organizaciones cubanas. En Taller Internacional de Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa. (6ª: 2006: Habana). <<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH01f8/5fa57ec6.dir/doc.pdf>> [Consulta: 15 junio 2009]
- Cabral Vargas, Brenda. 2007. El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea. En: *Alexandria*, Vol. 3(6) 15-19
- Choo, Wei. 1996. La organización inteligente: movilización de los conocimientos de la organización a través de la creación de alianzas de información. En *The intelligent organizations: mobilizing organizational knowledge through information partnerships*. Toronto. University of Toronto, Faculty of Information Studies Disponible en <http://128.100.159.139/FIS/ResPub/IMIOart.html> [Consultado 5 mayo 2007]
- Crawford Labrin, Broderick. 2005. Métodos ágiles: Enfatizando el tratamiento del conocimiento tácito sobre el explícito. En: *Proc. of Argentina Symposium on Software Engineering*: 127-140.
- Cruz-Paz, Andrés.; Víctor M. García-Suárez. 1994. *Fuentes de Información. Aspectos teóricos*. La Habana: Universidad de La Habana; IDICT. 104 p.
- Fernández Valdés, María M. y Gloria Ponjuán Dante. 2008. Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*. Vol. 18, no. 1. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm [Consulta: 21 de julio 2009].
- Flores De La Fuente, María Lourdes. 2003. Gestión del conocimiento y bibliotecas: el reto impostergable para un pleno desarrollo. V Jornadas bibliotecológicas. Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica. 1-10-2003
- Gold, Jeffrey. 1995 A empresa que aprende baseada no conhecimento. En: Clarke, T.; Monkhouse, E. *Repensando a empresa*. São Paulo: Pioneira. p.119-

137

- Koonz, Harold y Heinz Weihrich. 1995. Administración: Una perspectiva global, McGraw Hill, Madrid
- Linares Columbié, Radamés. 2005. Ciencia de la Información: su historia y epistemología. Bogotá: Rojas Eberhard, 75 p.
- Martínez Comeche, J.A. 2005. Teoría de la información documental y de las instituciones documentales. Madrid : Síntesis, 1995.
- Nonaka, Ikujiro. A dynamic theory of organizational knowledge creation. 1994. En Organization Scienc. Vol.1, 14-37.
- Núñez Paula, Israel .2004. La Determinación de las Necesidades de Información y Aprendizaje (DNA): Interfase de la Gestión de Información, la Gestión del Conocimiento y la Inteligencia Organizacional. En: Memorias del Congreso Internacional de Información INFO 2004. (La Habana, 12 al 16 de abril) <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/087.pdf> [Consulta: 20 mayo 2008]
- Núñez Paula, Israel. 2004. La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. ACIMED. Vol. 12, no.3 <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci04304.htm#cargo> [Consulta: 2 febrero 2008]
- Ortega, Itziar. 2006. La innovación más cerca gracias a la gestión del conocimiento, 2006. www.gestiopolis.com/canales7/ger/gestion-del-conocimiento-y-la-innovacion.htm [consulta 23 abril 2010]
- Pasquali, Antonio. 2003. ¿Sociedad de la información o derecho a la comunicación? En Diario El Nacional 28 de diciembre 2003 A-6 Caracas.
- Pérez Montoro-Gutiérrez, Mario. 2008. Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos metodología y praxis. Asturias: Crea. 260 p.
- Pineda de Alcázar, Migdalia y Johann Pirela Morillo. 2005. Hacia una teoría integrada de la comunicación-mediación en organizaciones de conocimiento de la cibersociedad. En Comunicación y sociedad. Nueva época. Vol. 3, 121-147
- Pirela Morillo, Johann. 2006. De la documentación documental informativa a la

comunicación cognitiva. Perspectivas teóricas de los procesos de mediación en la organización del conocimiento. En Documentación de las Ciencias de la Información. Vol 29, 69-89.

- Rendón Rojas, M. A. 1997. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. México: Universidad Nacional Autónoma México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Monografías 24), 132 p.
- Rendón Rojas, Miguel Angel. 2001. Un análisis del concepto de sociedad de la información desde el enfoque holístico. En Información, Cultura y Sociedad. no.4, p.16.
- Rodríguez Rovira, Josep Ma. 1999. Relatoría de la Mesa Redonda sobre Gestión del Conocimiento. Feria Internacional de las Tecnologías de Información. En: El profesional de la información. Vol 8, no. 3: 4-7
- Senge, Peter, et al. La danza del cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones. Barcelons : Norma, 2000.
- Wilson, Thomas Daniel. 2002. The nonsense of 'knowledge management'. Information Research. Vol. 8, no. 1 (paper no. 144). <<http://InformationR.net/ir/8-1/paper144.html>> [Consulta: 12 junio 2009]