

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Título de Tesis

“Modelo sobre Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua, en respuestas a demandas de información, investigación y conocimiento del talento humano, en el periodo comprendido de agosto a noviembre del año 2017.

Autor: Licda. Maritza del Socorro Vallecillo Flores

Tutor: MSc. Karla Jissele Castro Almanza

Managua, Nicaragua, octubre del 2018

¡A la libertad por la Universidad!

Dedicatoria

Dedico este estudio de posgrado especialmente a **Dios**, porque "Todo se lo debo a él" por haberme permitido culminar una tarea académica de la educación formal, de especial relevancia e importancia en mi formación superior.

A la UNAN Managua, por ser una institución académica de oportunidades, velando siempre por el bien común, por tener al frente autoridades institucionales que reconocen el valor del talento humano y reconocen el deseo de superación para servir a Dios y a nuestra patria.

A mi familia, en especial a mi madre Thelma Isabel Flores, por demostrar su cariño y dedicación y a mi hija Marling Gissell García Vallecillo, por ser la niña de mis ojos en todo momento, ambas han depositado confianza en mi persona otorgándome siempre la bendición sacerdotal y por compartir mis momentos de espera y poder llegar a obtener un logro más.

A mis amistades, docentes, colegas y personal bibliotecario que me han impulsado a seguir formándome para sistematizar los conocimientos adquiridos.

A mis compañeros maestrantes, sin ese equipo animador colaborativo unidos y de trabajo en equipo, no hubiésemos logrado llegar a la meta, a Norma Espinoza y Sandy Uriarte porque formamos un equipo de tres estudiosas consentidas y dedicadas a culminar en medio de cualquier circunstancia que se nos presentó en el camino.

Agradecimiento

A Dios sea la gloria, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mí amada Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. UNAN Managua, por darme la oportunidad de ser una profesional. A mi tutora de tesis, MSc. Karla Jissele Castro Almanza, por su acompañamiento, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi posgrado con empeño.

También me gustaría agradecer a toda la planta docente, al director MSc. Juan de Dios Loasiga y personal administrativo quienes durante mi posgrado todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Al equipo del Rectorado quienes me han motivado durante mi formación profesional a continuar a través de su confianza y participación en diferentes eventos académicos que han hecho que adquiera conocimiento explícito y la combinación del mismo con el conocimiento tácito durante mi larga jornada laboral en esta prestigiosa casa de estudios superiores.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, ánimo y bendiciones en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero dar las gracias por formar parte de mí, a Linda María López del Valle y todas mis bellas amistades por su apoyo moral. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Resumen

El trabajo versa sobre la elaboración de un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, busca la mejora continua y satisfacer las demandas de información, a través de la organización de información en formatos físico y digital para la sostenibilidad de la investigación.

El sistema bibliotecario carece de un modelo de gestión del conocimiento basado en características que permitan identificar las fases de éxito en las unidades de información en cuanto a organización y difusión de la información capaz de dar respuesta satisfactoria a la demanda de información.

El modelo de Gestión del Conocimiento se compone de dos dimensiones la epistemológica y la ontológica, la primera representa el eje vertical donde se da la conversión entre conocimiento tácito y explícito, existiendo cuatro formas: Socialización, Exteriorización, Combinación e Interiorización (SECI), estas se interactúan entre sí, dando como resultado cinco principios administrativos; organización, planificación, dirección, control y evaluación los que facilitan la transformación en la espiral del conocimiento.

La segunda es la ontológica que representa el eje horizontal, cuando el conocimiento creado por los individuos se transforma en conocimiento grupal recopilando la información en fortalecer competencias informacionales, en comunidades de aprendizaje e intercambio de información, estas interactúan para la creación de conocimiento organizacional.

La transferencia del conocimiento tácito y explícito en actividades bibliotecarias, integra soluciones para satisfacer demandas de información, este conocimiento tendrá acceso a plataformas de información generando ideas innovadoras, formación continua del talento humano para enfrentarse a los cambios en los servicios bibliotecarios.

La continuidad del modelo de gestión del conocimiento para el sistema bibliotecario coadyuvará, a la misión, visión, objetivos y estrategias de la institución, en respuestas a las demandas de información.

Contenido

1. Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	3
2. OBJETIVOS	5
2.1 Objetivo general	5
2.2 Objetivos específicos	5
3. Antecedentes	6
4. Marco Teórico	7
4.1 Gestión del conocimiento	7
4.2 Aspectos teóricos conceptuales en relación a la gestión del conocimiento	8
4.3 Principales competencias para el aprendizaje y la investigación	10
4.4 Tipos de servicios en unidades de información universitaria basados en las necesidades de información para la investigación	12
4.5 Estrategias en el desarrollo de habilidades y destrezas	15
4.6 La comunidad de aprendizaje y sus vínculos con la gestión de la información ...	16
4.7 Modelo del conocimiento de Nonaka y Takeuchi	18
4.8.1 Modelos de gestión del conocimiento	24
4.9 Misión y visión del sistema bibliotecario	27
5. Preguntas directrices:	27
6. Operacionalización de Variables	28
7. Diseño metodológico	29
7.1 Tipo de estudio	29
7.3 Universo y muestra	29
7.4 Métodos y técnicas	30
7.5.1 Cuestionario	30
7.5.2 Revisión documental.....	31
7.5.3 Muestreo no probabilístico voluntario para los usuarios	31
7.5.4 Cuestionario voluntario realizado a usuarios claves	31
8. Análisis e interpretación de variables	32
8.1 Diagnóstico de la situación actual sobre gestión de conocimiento en relación a las demandas de información	32
8.2 Características del Tipo de información que demandan los usuarios	37

8.2.1 Recursos de información existentes en el sistema bibliotecario	37
8.2.2 Servicios de información demandados	38
8.2.3 Debilidades detectadas en la gestión del conocimiento	39
8.3 Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el sistema Bibliotecario de la Unan Managua	40
8.3.1 Fundamentación de la teoría del modelo propuesto	41
8.4 Implementar modelo de Gestión del Conocimiento	45
8.5. Cuestionario	70
8.5.1 Resultados de los cuestionarios	70
9. Conclusiones	84
10. Recomendaciones	85
11. Referencias bibliográficas	86
12.1 Glosario	87
12.2. Informe estadístico del sistema bibliotecario	91
12.3 Cuestionario	97
12.4 Cuestionario de satisfacción de usuarios	99
12.5 Diagnóstico organizacional	101
12.6 Preguntas y respuestas sobre Gestión del Conocimiento, aplicada a responsables de Bibliotecas y Centros de Documentación del Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.	103
12.7 Anexos fotográficos	109
.....	110

Índice de tablas.

Tabla 1. Operacionalización de Variables	28
Tabla 2. Cuadro Comparativo De Modelos De Gc.....	41

Índice de gráficos.

Gráfico 1. Eficiencia y eficacia en el cargo desempeñado	32
Gráfico 2. Mantiene la comunicación con los especialistas de la Biblioteca	34
Gráfico 3. Servicio que demanda habitualmente.....	38
Gráfico 4. Fortalecer los conocimientos y formar nuevas estrategias.....	44
Gráfico 5. Sexo femenino	70
Gráfico 6. Años de laboral para la Unan Managua	71
Gráfico 7. Experiencia laboral responde con eficiencia	71
Gráfico 8. Adquirir nuevos conocimientos.....	72
Gráfico 9. Respuestas a las necesidades	73
Gráfico 10. Mantiene la comunicación con los especialistas de biblioteca	74
Gráfico 11. Mantiene la comunicación con los especialistas de biblioteca	74
Gráfico 12. Tipo de multimedia.....	75
Gráfico 13. Sistema para almacenamiento y recuperación de información.....	76
Gráfico 14. Conocimiento adquirido de acuerdo al cargo que desempeña	76
Gráfico 15. Nivel de satisfacción de los servicios.....	77
Gráfico 16. Fortalecer los conocimientos y formar estrategias	78
Gráfico 17. Área del conocimiento.....	78
Gráfico 18. Servicio que les gustaría sean incluidos	79
Gráfico 19. Cuestionario de satisfacción de usuarios	80
Gráfico 20. Tipo de usuarios.....	81
Gráfico 21. Unidad de información que más visita	81
Gráfico 22. Servicio que utiliza habitualmente	82
Gráfico 23. Servicio que más utiliza	82
Gráfico 24. Recursos de información que satisfacen sus necesidades	83
Gráfico 25. Sugerir algún nuevo servicio.....	83

Índice de Figuras.

Página

Figura 1. Modelo Gestión del conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi, 1995	19
Figura 2. Dificultades y limitaciones para la gestión del conocimiento	40
Figura 3. Modelo espiral del conocimiento.....	42
Figura 4. Flujo grama de conocimiento.....	50
Figura 5. Espiral del conocimiento	56
Figura 6. Modelo integral (Nonaka y Takeuchi.1999)	57
Figura 7. Fases del modelo de gestión del conocimiento	59
Figura 8. Etapas del modelo de gestión del conocimiento	60
Figura 9. Fase 2, Crear Conceptos	62
Figura 10. Fases del modelo de gestión del conocimiento	63
Figura 11. Fases del modelo de gestión del conocimiento	65
Figura 12. Fases del modelo de gestión del conocimiento	67
Figura 13. Página de la Biblioteca Salomón de la Selva (UNAN-Managua).....	68
Figura 14. Ingreso al portal de gestión del conocimiento.....	69
Figura 15. Ingreso al portal de gestión del conocimiento.....	69

1. Introducción

En la actualidad, el rol del conocimiento en las instituciones académicas ha cambiado debido a los nuevos paradigmas de la información y conocimiento, donde las unidades de información vienen realizando grandes esfuerzos para manejar este importante activo, y poder satisfacer las necesidades de información. Hoy en día las tecnologías de información y la comunicación ayudan a establecer algunas condiciones importantes a la hora de implementar un modelo de gestión del conocimiento.

En el trabajo se desarrolló un modelo de gestión del conocimiento que constituya un proceso integrador en el que converjan la gestión de la información, la tecnología y el talento humano y su implementación se orienta a perfeccionar los procesos de mayor impacto, mejor explotación del conocimiento en función de los procesos y su distribución en todo el sistema bibliotecario de la UNAN Managua que permita elevar la calidad institucional, la pertinencia social y la transferencia de conocimiento a la comunidad universitaria.

La investigación es una satisfacción del logro académico y personal que trae consigo la responsabilidad de contribuir al Sistema Bibliotecario y a la sociedad, asumiendo compromisos con fines de mejora institucional, así como fortalecer a través del estudio en mención el entendimiento y dominio de las estrategias en una entidad académica y dotar de nuevas herramientas la gestión del conocimiento en el talento humano.

La implementación de la teoría se dividió en tres partes. Primera: reunión y socialización con los responsables de bibliotecas y centros de documentación. Segunda: La transferencia de la información que es el intercambio de conocimiento tácito y explícito y Tercera: La exteriorización del conocimiento entre el talento humano y el usuario, en las tres partes se realizaron evaluaciones para seguimiento y monitoreo de los objetivos propuestos para la implementación de la teoría.

En las tres partes se articularon las cinco fases básicas, siendo estas: compartir el conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos, construir y seleccionar

el prototipo de comunidades de aprendizaje y distribución de conocimiento e intercambio de información para la implementación del modelo de gestión del conocimiento de la teoría de los autores Nonaka y Takeuchi y las mismas están inmersas dentro de las cuatro etapas: Socialización, Exteriorización, combinación e interiorización, conocidas como modelo (SECI).

La investigación es de tipo descriptivo porque enfatiza el conocimiento tácito y explícito en los responsables de bibliotecas y centros de documentación en relación a las demandas de necesidades de los usuarios de la información, se describe un modelo de gestión del conocimiento a implementar paralelo a cinco fases del modelo a seguir por parte del talento humano.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas ayudaron a obtener la información que se necesitaba en los trabajadores relacionadas con las variables objeto de estudio, las preguntas elaboradas, el cuestionario permitió enriquecer las respuestas realizadas a cargos bibliotecarios, la muestra representativa fue de doce responsables de bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario de la Unan Managua, encargados de brindar todo tipo de información en diferentes soportes a usuarios: estudiantes, docente e investigadores de la universidad

Se realizaron preguntas voluntarias a doce usuarios que hacen uso de los diferentes servicios que se brindan en bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario, para conocer la satisfacción de necesidades de información en relación a sus demandas informativas, también se recopiló la información necesaria para el análisis y diseño del sistema de gestión de conocimiento.

1.1 Planteamiento del problema

La Biblioteca Central Salomón de la Selva UNAN-Managua, surge en 1975, cuando las colecciones existentes desde los años 70 se encontraban en diferentes aulas, se centralizaban en un edificio donado por el Banco Central, desde esa fecha.

EL crecimiento bibliográfico en las diferentes Facultades ocasionó la creación de Bibliotecas, Centros de Documentación y de investigación, conociéndose como un sistema bibliotecario y aprobado por el consejo universitario en el año 2014.

En los últimos años se han implementado transformaciones en la gestión del sistema de información, el cambio se desarrolla a gran velocidad, las unidades de información van evolucionado hacia un modelo que se asemeja a uno de los órganos más complejos creados por el desarrollo evolutivo, como es la gestión del conocimiento y redes que pueden llegar a tener vida propia, inteligencia y capacidad de aprendizaje.

Hoy en día la competitividad de las instituciones radica en el talento humano, en el conocimiento tácito y explícito, en las relaciones con el entorno y sus usuarios, en el manejo del patrimonio intelectual en el que opera y en los activos de conocimiento que desarrolla la institución.

Se carece de un modelo de gestión del conocimiento basado en las características de un sistema bibliotecario que permita identificar los factores claves de éxito en las unidades de información en cuanto a la organización y difusión de la información, capaz de dar respuesta a la demanda de información, investigación y conocimiento del talento humano, con la finalidad de mejorar.

1.2 Justificación

Las instituciones académicas hoy en día se van fortaleciendo a través de la Sociedad de la información y el conocimiento y vienen realizando grandes esfuerzos para obtener el mejor activo institucional como es el Talento Humano, para satisfacer las necesidades del cambiante mundo de la información donde las perspectivas de desarrollo tecnológico de información y la comunicación aportan a establecer aspectos relevantes al momento de la implementación de procesos de gestión del conocimiento.

El modelo propuesto en la tesis será de proyección e implementación de gestión del conocimiento, desde el punto de vista organizacional y tecnológico, necesario para el mejor funcionamiento del Sistema Bibliotecario con fines de mejora que permita una buena calidad institucional, la pertinencia social y la transferencia de conocimiento a las diferentes unidades de información e investigación.

Esta tesis es un requisito de culminación de estudios de posgrado que representa una satisfacción del logro académico y personal que trae consigo la responsabilidad de contribuir al Sistema Bibliotecario y a la sociedad, asumiendo compromisos con factores de cambios, así como fortalecer a través del estudio en mención el entendimiento y dominio de las estrategias en una entidad académica y dotar de herramientas para la gestión del conocimiento en el talento humano.

Desde esta perspectiva, la investigación contribuirá a implementar un Modelo sobre Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, en respuesta a demandas de información, investigación y conocimiento del talento humano, en el periodo comprendido de agosto a noviembre del 2017, conlleva a formular estrategias de cambio, aprendizaje organizacional y modelo exitoso de acompañamiento al talento humano.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Elaborar un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, con la finalidad de brindar conocimiento a través de la información, y satisfacer las perspectivas de desarrollo tecnológico del talento humano.

2.2 Objetivos específicos

- a. Diagnosticar la situación actual del sistema bibliotecario en cuanto a su organización en la información que se brinda a la comunidad universitaria.
- b. Caracterizar el tipo de información que demandan los usuarios en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua.
- c. Definir un modelo de Gestión del Conocimiento con elementos de visión prospectivas para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.
- d. Implementar modelo de Gestión del Conocimiento en el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua

3. Antecedentes

Desde 1982, los núcleos de las universidades de la UNAN-León y la UNAN-Managua, comienzan sus actividades académicas por separado, la información a través de pequeñas bibliotecas tradicionales fungían en los departamentos de las carreras existentes, las bibliotecas que ahora conforman el Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua, fueron surgiendo en períodos distintos dependiendo del crecimiento físico de la institución, los centros de documentación se fueron consolidando hasta los años 90 en la sede central de la UNAN-Managua, con el objetivo de dar respuesta inmediata a las necesidades documentales que demanda la comunidad universitaria.

La Biblioteca Central Salomón de la Selva UNAN-Managua, surge en 1975, cuando el edificio fue donado por el Banco Central de Nicaragua, comenzando a funcionar las colecciones existentes centralizadas en un edificio donado por el Banco Central de Nicaragua. En el año 2014 se aprueban los estatutos institucionales y se define legalmente el Sistema Bibliotecario como una instancia sustantiva a la educación superior y constituido por 6 Bibliotecas Universitarias, 14 Centros de Documentación, contando con un personal de 20 responsables de unidades de información más 70 bibliotecarios, entre bibliotecólogos y carreras afines, distribuidos en las diferentes unidades de información de la casa de estudios superiores.

La Dirección del Sistema Bibliotecario es el lugar donde se promueve y difunde los lineamientos culturales que conforman nuestra universidad, colaborando en el desarrollo de la investigación y la gestión de la información como recursos valiosos para la toma de decisiones.

Hoy en día la UNAN Managua, busca la certificación de calidad, en vista que las universidades no están exentas de este proceso de evaluación institucional.

En el estudio se utiliza la teoría de Nonaka y Takeuchi (1999) basado en las perspectivas de la gestión del conocimiento y del aprendizaje colectivo, las mismas permiten enriquecer las formas de observar una situación de transferencia del conocimiento al talento humano.

4. Marco Teórico

4.1 Gestión del conocimiento

El conocimiento ha sido objeto de estudio para muchos docentes e investigadores, varios de ellos coinciden en afirmar que éste es intrínseco a las personas y su generación ocurre como parte de la interacción entre ellas, Prusak (1999), definen el conocimiento como una "mezcla de experiencias, valores, información y "saber hacer" que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción". El conocimiento es definido como la presencia en la mente de ideas acerca de una cosa o cosas que se saben de cierta ciencia, arte, etc. En concreto se puede entender por conocimiento como una "combinación de ideas, aprendizaje y modelo mental".

La Gestión del Conocimiento se ha convertido en un tema muy trascendental en la sociedad actual, tanto en el ámbito académico como empresarial. Gestionar el conocimiento viene a ser la gestión de todos los activos intangibles (marcas, patentes, licencias, procesos, experiencias, ideas y conocimientos) que aportan valor a la organización a la hora de conseguir capacidades, o competencias esenciales distintivas, que por lo regular aportan ventajas competitivas.

Según Nonaka y Takeuchi (2005) definen como la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas. Hablar de gestión del conocimiento es reconocer a un talento humano impregnado en las mentes de las personas y convertirlo en activo empresarial al que puedan acceder y que pueda ser utilizado por un mayor número de personas.

Según Davenport (1996), el conocimiento es el proceso sistemático de encontrar, seleccionar, organizar, destilar y presentar la información de una manera que mejore la comprensión de un área específica de interés para los miembros de una organización.

Arthur Andersen (1999), explica que es la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan usarla para crear valor para los clientes. Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear competencias esenciales, es un proceso organizacional y estratégico de carácter sistemático y sistémico, que busca integrar los procesos de adquisición, captura, creación, asimilación, transferencia y aplicación del conocimiento en la organización, apoyándose en la gestión de la información, el aprendizaje en el talento humano con el propósito de formar personal competente desde una cultura de innovación en pro del desarrollo social.

4.2 Aspectos teóricos conceptuales en relación a la gestión del conocimiento

Conceptualmente la Gestión del Conocimiento, surge como teoría administrativa en la década de los años noventa (Nonaka y Takeuchi, 1997) en un contexto empresarial que demanda procesos de renovación que posibilitan la competitividad y la innovación para la creación de un modelo de gestión. Por eso es vital el desarrollo de nuevos conocimientos a partir de información que genere datos, donde el talento humano, los transforma en información, que servirá de base a la sociedad del conocimiento donde logre la transformación de los productos y servicios que oferta y contribuya al fortalecimiento de saberes como lo es la información para la investigación.

Nonaka y Takeuchi (1999) sintetizan que la Gestión del Conocimiento es la capacidad de las organizaciones para adquirir y explotar económicamente los conocimientos en un sentido colectivo, como fuente de valor para sus clientes, siendo el arte de reconocer, asimilar, desarrollar y aplicar el saber las entidades como parte de las estrategias de las empresas para cumplir sus objetivos, otros autores como Gregan (2002) indican que la Gestión del Conocimiento es: “proceso de recolectar el conocimiento en donde este existe: bases de datos, papel, en las manos de las personas y distribuir este donde pueda ayudar a producir el mejor resultado”.

Por su parte, Kim (2002) sugiere que la Gestión del Conocimiento “es una disciplina que promueve un enfoque integrado para identificar, administrar y compartir todos los activos del conocimiento de una organización, incluyendo experiencia en el talento humano”. Concretándose a las funciones de creación, transferencia, utilización y absorción de los mismos, con el objetivo de generar competencias básicas esenciales

Según Slaughter (2004) Los componentes propuestos en el mundo de la sociedad del conocimiento como son: capital humano que se refiere al conocimiento del talento humano, Capital Organizativo es la estructura, proceso y cultura y Capital Cliente tiene que ver con la percepción del valor de los clientes. Los modelos de Gestión del conocimiento tienen sus orígenes en los principios teóricos de la calidad y su evolución hacia la excelencia. La excelencia es un concepto que surge en la década de los años ochenta por medio de Rogers (2009), que se refiere al individuo dotado de ciertas aptitudes con conocimientos específicos, aportando capacidades superiores en las organizaciones. La excelencia es alcanzar resultados que satisfagan los procesos en las áreas de prioridad o de interés de la organización; ésta no aparece de milagro, sino como resultado de que alguna persona ha marcado en su vida laboral buenos resultados con eficacia personal.

Moreira González (2001), Expresa que "la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto de activo intelectual y de información para la investigación en los últimos años, la tecnología llegó a las instituciones académicas a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información.

La Asociación de Bibliotecas Americana (ALA) define a la biblioteca universitaria como una entidad establecida, mantenida y administrada por una universidad para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y apoyar su modelo educativo, de investigación y demás servicios, aquí se explica la vinculación entre la biblioteca, docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad. Donde la misión de esta es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación y gestión del conocimiento, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la universidad.

4.3 Principales competencias para el aprendizaje y la investigación.

Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento; debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de los recursos electrónicos las bibliotecas son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

Sin lugar a dudas, actualmente se produce una revolución en los sistemas educativos: los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje evolucionan con el desarrollo científico-tecnológico y el uso masivo de las TIC hacia novedosas formas de aprendizaje como el e-learning, También se maneja un nuevo concepto de aprendizaje basado en las competencias donde las habilidades para la búsqueda y la gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto.

Día a día la biblioteca se enfrenta a retos que surgen ante los cambios tecnológicos como la abundancia de recursos de información para la investigación. Estos llevan, por ejemplo, a incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos debidamente evaluados. A su vez, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y los convenios, también se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica.

La biblioteca universitaria como componente activo intelectual en las universidades, deben estar atentos a mantener sus fortalezas a través de automatizar todos sus procesos internos, crear comunidades de aprendizajes y puntos de acceso a Internet en sus salas de lectura, facilitar el acceso a docentes e investigadores, a la producción

científica, la creación de repositorios institucionales los servicios en línea, de préstamo, información y referencia, cursos virtuales y la elaboración de páginas Web, conllevan a organizar la información electrónica, ofertar sus cartas de servicios para el acceso a los recursos de información, el acompañamiento y el desarrollo de las habilidades para la investigación, es hablar de unidades de alfabetización informacional y su marketing, o bien decir preparar centros de apoyo para el aprendizaje y la investigación como área sustantiva a la educación superior.

Países avanzados en la innovación educativa, como Estados Unidos, Reino Unido y Holanda, han establecido nuevos modelos de biblioteca universitaria, basados en la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto con amplios horarios, recursos para el aprendizaje de todo tipo y la configuración de un nuevo escenario para brindar estos servicios. En torno a la nueva biblioteca, se integran servicios clave para profesores y estudiantes, vinculados con sus proyectos educativos y que relacionan información y nuevas tecnologías. donde el usuario puede recibir diversos servicios universitarios de forma integrada.

Según (Prats, Rico, Calderón y Majó 2004) refirieron: "Las nuevas bibliotecas deben ser verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. En ellos los bibliotecarios ayudan a estudiantes, profesores e investigadores a identificar y a evaluar las fuentes de información, para convertirse así más en asesores que en guardianes de colecciones. En este proceso, la biblioteca digital es un elemento clave y los proyectos relacionados con la organización, gestión y acceso a colecciones en distintos formatos por medio de Internet, así como el diseño de servicios virtuales dirigidos a usuarios virtuales, son imprescindibles. Algunos autores se refieren a los objetivos que debe cumplir un sistema bibliotecario. Según Martínez (2004) considera que deben seguir en: Posibilitar el acceso a toda la información donde el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada. Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales, el personal administrativo, debe poseer las cualidades de gestión este servicio deben poseer aptitudes excelentes para el trato con los usuarios, y un total conocimiento sobre el funcionamiento y los procesos de comunicación de la universidad a todos sus niveles.

4.4 Tipos de servicios en unidades de información universitaria basados en las necesidades de información para la investigación

Los servicios de biblioteca universitaria se clasifican según las tipologías y necesidades de los usuarios en: Servicios básicos para el aprendizaje, dirigidos a profesores y estudiantes, servicios de préstamo a domicilio, e interbibliotecario, atención al usuario, información bibliográfica básica, consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo, Alfabetización informacional (ALFIN), impulso a la biblioteca digital acceso a la información de hemeroteca, autoaprendizaje, acceso a los catálogos y a Internet, reprografía, los servicios bibliotecarios e impulso a la biblioteca digital son dedicados a toda clase de usuarios virtuales: acceso a la biblioteca digital y al repositorio institucional a productos multimedia, a Internet, club de lectura, disseminación selectiva de la información y a la medida, préstamo en línea, adquisición y pedidos de libros en línea y formación en navegación avanzada en Internet. Otros servicios en el Sistema Bibliotecario. Servicio de divulgación de publicaciones y ediciones de la universidad, acceso a la consulta a publicaciones para el aprendizaje y con el objetivo de facilitar los intercambios sociales, que permiten que la información se transforme en conocimiento.

La formación de usuarios para Martí (2007) es “la acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, de una biblioteca en particular sin importar su tipo. Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal, para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir que abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, y la organización de la biblioteca, los recursos de estas y las estrategias de búsqueda”.

La formación de usuarios comenzó con la instrucción bibliográfica. Esta aparece como una acción sistemática y meramente técnica, un plan encaminado a lograr usuarios competentes con el acento puesto en los procedimientos para la localización de la información. A principios de los 60 estas habilidades se promovían enfatizando un conocimiento de un lugar en particular y las impresas contenidas en el. Se le considera como el servicio de información dirigido a enseñar a los usuarios de una biblioteca a localizar la información que requiera de manera eficaz.

Con la proliferación de nuevos formatos de medios de comunicación, en los 70, el término fue cambiado por instrucción en el uso de medios, de bibliotecas y centros de información. Esta expresión manifiesta la toma de conciencia acerca de la creciente confianza en otras fuentes de información además de las impresas, y extrapolando la función educativa a todos los tipos de unidades de información. Esto condujo a la enseñanza de habilidades que tenían como objetivo orientar a los usuarios a una biblioteca particular, proporcionándoles conocimientos sobre diferentes tipos de recursos impresos y no impresos y como usarlos.

Este enfoque facilitaba el uso de las instituciones de información, estudiosos como Shelley-Robinson y González, y Kulthau lo calificaban de restringido, porque esencialmente no dotaba a los individuos de la habilidades de obtener, usar y habilidades a otras situaciones, al estar basado en las habilidades de localización y recuperación.

Al reconocer los trabajadores de la información que el uso de la biblioteca requería una actitud positiva frente a la información, evolucionaron hacia la educación de usuarios. Por tanto, la educación de usuarios se dirigía principalmente hacia la creación de una conciencia sobre las condiciones modernas de la información, y proporcionar conocimientos o calificaciones en función de una necesidad de un particular de información.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, ha definido la educación y la formación del usuario de forma genérica, que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información; la formulación de estas necesidades; la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información; la evaluación de estos servicios. Hasta entonces, la formación se concebía como un servicio más que ofrecía y se ejecutaba a través de planes esencialmente prácticos, los cuales correspondían con los requerimientos determinados en los estudios de necesidades de formación e información de usuarios. Era una actividad presencial con perspectiva local, al ser diseñado para una comunidad definida de usuarios.

Todas esas concepciones se transformaron al aumentar el volumen de información que se produce, circula, localiza y aprovecha fuera de las entidades de información producto de la combinación de los recursos informativos factibles de ser automatizados, información de datos y usuarios/clientes geográficamente dispersos en ambientes informacionales/comunicacionales cada vez más integrados.

Ahora la formación puede adoptar las variantes presenciales, semipresencial y a distancia, tomando las modalidades personal interactiva o en línea impresa, o en una situación de docencia electrónica.

Los usuarios, cada día más habituado a entornos virtuales, plantea nuevas demandas que requieren una solución en la aplicación de estrategias para el acceso a la información que resulta en el uso de los recursos informativos y sean nuevas formas de aprendizaje, su formación requiere la comprensión de la información como un todo, es decir desde como producirla, como presentarla, comunicarla y organizarla, hasta cómo gestionarla. Con ello no se pretende abolir a los profesionales de la información sino propugnar el uso creativo y adecuado de la información. El especialista se traslada, como refiere Ponjuan, a nuevas esferas de actuación: la relativa a la investigación, donde la eficacia, productividad, impacto, y otros elementos de la economía de la información, deben ser atendidos para elevar y perfeccionar estos sistemas; la relativa a la su rol metodológico en el diseño de herramientas, sistemas, y elementos que contribuyan a elevar la actuación, la precisión de los mismos; cambiando su rol, no como educador de usuario sino como agente de cambio, agente cultural en la transformación del medio social en que este inmerso.

4.5 Estrategias en el desarrollo de habilidades y destrezas

La formación de usuario implica nuevas estrategias para responder a nuevas necesidades. Se necesita superar la limitación que implica la educación de usuarios al entender de forma unilateral el lugar del individuo en el proceso de información. La transformación de esta educación de usuario en alfabetización informacional es el tributo más significativo a la cultura informativa, pues considera la contraparte activa que estos individuos juegan.

La emergencia del concepto de alfabetización en información refleja el actual acento en la información no importando su localización y la visión holística del proceso búsqueda de información que tiene como objetivo ayudar a los individuos a convertirse en personas que aprenden a lo largo de toda su vida. Esta evolución implica tomar lo positivo de la experiencia pasada y conjugarla con otros tipos de alfabetización, como la mediática y tecnológica para aprovechar el enorme potencial que el internet pone a disposición de la unidad de información, a la hora de planear una formación de usuarios.

Un aspecto no menos importante, que diferencia a estos procesos de formación informativa es que la alfabetización informacional se refiere a los procesos implicados más que a las soluciones. Estos traen como resultado la promoción del aprendizaje y la independencia. evidentemente, las unidades de información no pueden permanecer ajenas a estos cambios; máxime, cuando la formación de usuario reviste mayor importancia, si cabe, en el entorno virtual, donde el auto-didactismo en el uso de la unidad no puede reemplazar a la acción educativa desempeñada por el profesional de la información. Por tanto, nuevos retos se plantean en la formación del usuario, tanto al nivel de orientación como de instrucción. Muchas unidades ya han comenzado a adoptar nuevas iniciativas en este campo utilizando la página web como un instrumento educativo. Al finalizar estas destrezas y actitudes se está transfiriendo lo que hasta el momento era parte integrante de la cultura de los profesionales de la información y la comunicación. Las nuevas metas de la formación informativa harán una expansión de un segmento considerable de la cultura de estos profesionales a todos los miembros de la sociedad.

4.6 La comunidad de aprendizaje y sus vínculos con la gestión de la información.

Expone Monfasani (2000) los principales procedimientos para dar a conocer la comunidad de usuarios, qué actividades se pueden poner en marcha con el objetivo de incidir en un mejor y mayor conocimiento de la misma. Se describen los principales servicios bibliotecarios que desde la colección local se pueden impulsar, sus características y condiciones, así como algunos proyectos de gran interés. La biblioteca pública universitaria debe garantizar el máximo acceso posible a los materiales que integren su colección local. Para ello, proyectará actividades y servicios complementarios a los tradicionales de estas instituciones que faciliten el uso y consulta de las colecciones. Pero antes de poner en marcha estos servicios fundamentales, para un máximo aprovechamiento y optimización de las colecciones se hace necesario conocer muy bien a nuestra comunidad, nuestro entorno social con el fin de perfilar estos servicios hacia sus necesidades e intereses.

Allison Gregg (2001) es de la opinión de que la ciudadanía debe saber que la colección local existe, y que puede tener acceso a la inmensa mayoría de materiales que la integran. Solamente entonces la colección local alcanzará su verdadero valor como recurso fundamental para su comunidad. Una correcta política de dinamización bibliotecaria de la colección local permitirá superar el desconocimiento que gran parte de la ciudadanía tiene de la misma, optimizará los recursos informativos disponibles y servirá para establecer nuevos vínculos de interrelación entre la biblioteca pública y su comunidad. Podemos afirmar que la colección local alcanzará su máximo potencial cuando la comunidad la sienta suya, se sienta parte de ella, la sienta útil y necesaria y la mejor forma de implicar e integrar a la ciudadanía en la colección local es dándola a conocer para facilitar su uso, promocionándola, proyectándola hacia la sociedad, mostrando su potencial informativo, resaltando su interés local, y generando actuaciones de formación, educación, información y entretenimiento en torno a ella.

La primera cuestión que debemos plantearnos para que la colección local sea utilizada, así como cada uno de los servicios que la complementan, es darla a conocer entre los usuarios reales y potenciales de la biblioteca. Aquí es preciso poner en marcha técnicas de marketing y comunicación que permitan que nuestro mensaje llegue hasta la ciudadanía. En primer lugar, tenemos que conocer a nuestra comunidad, quiénes son, qué características presentan, cuáles son sus necesidades de información, etc. de los usuarios de la colección local, sus necesidades de información y el tipo de consultas que realizan en la colección.

La teoría de marketing propuesta por Philip Kotler, establece que una vez identificados nuestros posibles clientes y analizadas sus necesidades de información, la biblioteca pública más concretamente, su sección local debe diseñar productos y servicios específicos adaptados a sus necesidades. Es, también, muy importante identificar los costos de esos servicios y productos, para determinar los canales de distribución de los mismos y su promoción entre la comunidad de usuarios.

Según Kotler, el proceso de gestión de un servicio bibliotecario, basado en las técnicas del marketing, responde a cuatro cuestiones esenciales reconocidas en su propuesta teórica como “las 4 P” Productos: siendo estos los servicios y programas bibliotecarios, Precio es el coste de ponerlos en marcha, Punto de venta son los canales de distribución y Promoción: comunicarlos a los clientes.

Según Gómez (2007) Para dar una definición de qué entendemos por “conocimiento”, en primer lugar debemos establecer claramente la diferencia entre datos, información, conocimiento y sabiduría. A continuación se resumen todos estos conceptos:

Datos: hechos básicos, con poca o ninguna relevancia por sí mismos (no son explicativos del fenómeno asociado al hecho real. Información: datos con una estructura y organización, con un significado que les dota de relevancia y propósito.

Conocimiento: información puesta en contexto, unida a una comprensión de cómo utilizarla. Para que la información se convierta en conocimiento, es necesario un proceso de asimilación, que tiene en cuenta las interrelaciones y sus consecuencias.

Sabiduría: percepción de disponer del conocimiento y experiencia que permite sacarle el máximo partido por parte de una persona u organización.

Hoy en día, el conocimiento se contempla ya como un recurso productivo que está desplazando a los recursos tradicionales. Podemos encontrar una definición completa sobre el conocimiento en uno de los libros que se han tomado como referencia en el desarrollo de esta nueva disciplina: “El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores e información contextual y visión experta, que proporciona un marco de trabajo para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento se origina y se aplica en las mentes de las personas que lo poseen. En las organizaciones, el conocimiento se encuentra incorporado, no sólo en documentos y en almacenes de datos, sino también en las funciones, procesos, prácticas y normas o reglamentaciones de la organización.

4.7 Modelo del conocimiento de Nonaka y Takeuchi

El conocimiento se puede clasificar en conocimiento tácito (Implícito) y conocimiento explícito. El conocimiento tácito es aquel que reside en la mente de los individuos y se caracteriza por ser difícil de codificar, formalizar y transmitir. Se puede considerar como conocimiento explícito aquél que se puede transmitir directamente mediante el lenguaje formal y de forma sistemática. Además, se puede distinguir entre conocimiento individual, conocimiento organizativo y conocimiento inter organizacional aquél que es compartido por una red de organizaciones. Una de las máximas autoridades en la materia, el japonés Ikujiro Nonaka, presenta en el “espiral de conocimiento” cómo tiene lugar la conversión del conocimiento tácito y el conocimiento explícito a través de los procesos de Socialización: (conversión de tácito a tácito): transmisión de los conocimientos de unas personas a otras de forma implícita, a través

de la imitación y de las relaciones que tienen lugar en los puestos de trabajo. Interiorización: (conversión de explícito a tácito): asimilación por parte de los individuos del conocimiento organizativo, que lo incorporan a sus propias técnicas, habilidades, costumbres y valores personales. Exteriorización: (conversión de tácito a explícito): explicación del conocimiento organizativo, mediante su captura en bases de datos y documentos manejados por la organización. Combinación: (conversión de explícito a explícito): generación de nuevo conocimiento a partir del que se ha acumulado en las bases de datos y documentos manejados por la organización.

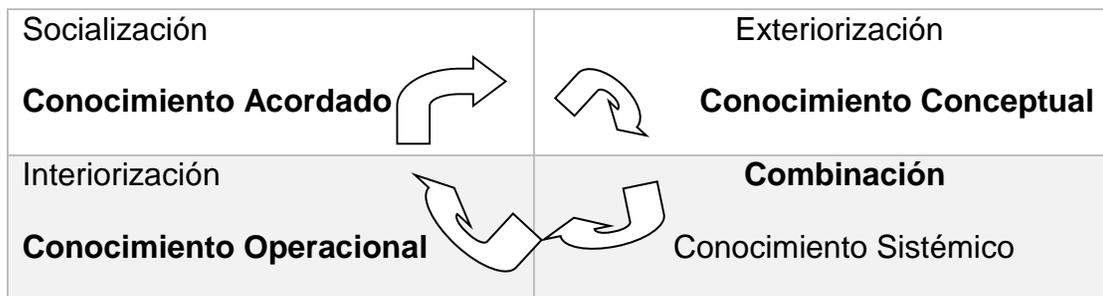


Figura 1. Modelo Gestión del conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi, 1995

Conocimiento cognitivo: dominio de una disciplina que los profesionales alcanzan a través de la formación y el entrenamiento. Habilidades avanzadas: la capacidad de aplicar las reglas de una disciplina a los problemas del mundo real, alcanzada fundamentalmente a partir de la experiencia. Comprensión de sistemas: conocimiento de las relaciones causa-efecto que subyacen en una disciplina.

Los profesionales que poseen el conocimiento pueden anticipar sutiles interacciones y consecuencias inintencionadas de sus decisiones, por lo que este componente se manifiesta en su última expresión como una especie de intuición basada en la experiencia. La gestión del conocimiento se puede definir como la nueva disciplina que se encarga del estudio de las herramientas tecnológicas, las técnicas y procedimientos

organizativos y los cambios en la gestión de las personas que permiten desarrollar y extraer el máximo aprovechamiento del conocimiento de una organización. Seguidamente, se recogen otras dos definiciones propuestas por distintos autores para referirse a esta nueva disciplina que promueve una aproximación integrada para identificar, administrar y compartir todos los activos de información de la organización. Estos activos de información incluyen bases de datos, documentos, políticas y procedimientos, así como la experiencia en cada uno de los trabajadores”.

Gartner (1996) explica que la gestión del conocimiento fomenta y capitaliza, de manera continuada, el conocimiento colectivo de los empleados de una organización para mejorar su capacidad de crear valor. Estimula el aprendizaje de cada persona dentro de una organización, fomenta la colaboración respecto a los principales temas, cuestiones y productos para crear un nuevo conocimiento y materializa la transformación de conocimiento tácito en conocimiento explícito, todo ello en un intento de crear una ventaja competitiva”. Por tanto, la Gestión del conocimiento trata de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Dónde se origina el conocimiento en la institución? ¿Cuáles son los flujos de conocimiento dentro de la institución?

¿Quiénes son los usuarios de ese conocimiento? ¿Qué mecanismo se utilizan para facilitar la diseminación del conocimiento en la institución? En algunas instituciones académicas se ha definido la figura del “Gestor del Conocimiento” como el responsable de llevar a cabo todo este proceso. El flujo del conocimiento en las organizaciones en cualquier organización el conocimiento puede “fluir” básicamente de las siguientes formas: A través de redes informales: conversaciones informales que tienen lugar en puntos de encuentro dentro de la organización (cafetería, fotocopiadora, pasillos a través de redes formales: reuniones periódicamente establecidas en grupos de trabajo. Y acceso a documentos de la organización en los que se recopilan todos los datos e información disponibles sobre un tema. Desarrollo de talleres y encuentro de intercambio de experiencias, en los cuales los empleados pueden compartir sus experiencias y conocimientos adquiridos en determinados proyectos.

El conocimiento resulta más útil para la institución si está formalizado, ha sido estructurado y se ha explicitado en algún tipo de soporte físico o lógico, convirtiéndose de este modo en capital estructural de la organización, sin embargo, las personas prefieren las formas informales de transmisión del conocimiento, que se basan en el trato directo con otras personas. Se hace necesario, por tanto, buscar un equilibrio entre los intereses individuales y los del conjunto de la organización.

4.8 Los usuarios, el bibliotecario y la información.

En las tareas diarias se pueden observar tres grupos de usuarios bien diferenciados en el uso de la información y el tipo de búsqueda que emplean para llegar a encontrar lo que necesitan: la generación de investigadores anteriores a la aparición de internet, la generación que se inició con los impresos y convive con las nuevas tecnologías y la generación de jóvenes que nació en el mundo digital. Estos cambios llevaron a las bibliotecas a incorporar y modificar las prácticas y a realizar un constante estudio de usuario.

La primera generación utilizaba las fuentes existentes en las bibliotecas y centros de documentación especializados, encontrando la información en los catálogos y otras herramientas manuales y/o impresas. El bibliotecario siempre estuvo presente en la producción del conocimiento científicos que generaban los usuarios. Su rol era el de intermediario entre las fuentes y el usuario y sin llegar está a tener autonomía en sus búsquedas.

El segundo grupo, además del recurso impreso comenzó a explorar otros territorios, donde la información se presentaba, además, en forma electrónica, ya sea para la búsqueda como para la lectura de algunos contenidos. Se utilizaban listas y catálogos, en forma electrónica y luego con consulta en línea. Aparecieron las publicaciones a texto completo. El bibliotecario también presente para asistir al usuario, tuvo que delimitar su campo de acción y analizar las nuevas prácticas que aparecían. Con el objetivo de dar más autonomía ala usuario, comenzó a aplicar en esta instancia la formación en alfabetización de la información conocida como ALFIN.

En el tercer grupo, la búsqueda de información se realizaba bajo nuevos parámetros, a diferencia de los tradicionales utilizados antes de la aparición de internet. La British Library y el JISC (Join information Systems Committee) produjeron en 2008 un informe sobre la conducta acerca de la información de los jóvenes del futuro, definida como la “Generación Google”. Esta era llevado a los bibliotecarios a plantearse: ¿Qué se ofrece?, ¿Dónde se encuentra la información?, ¿Cómo se ofrece? Y ¿Cuáles son las medidas de evaluación? Aparecieron otros cuestionamientos, como: ¿”intermediación o “desintermediación”?, lo que condujo a rever la concepción sobre alfabetización en información, La autonomía del usuario frente a la adquisición de información y la necesidad de estudiar con mayor profundidad alguna fase de la información documental.

El mismo informe a lo de las características del comportamiento que tiene el usuario a la hora de buscar información en la web: búsqueda de información horizontal. Leen en forma superficial, no más de dos o tres páginas, y después abandonó la lectura.

Navegación. Dedicar mucho tiempo a orientarse en una biblioteca virtual. Visionadores. Requieren resultados instantáneos, por lo que no dedican mucho tiempo la lectura en el sentido tradicional. Surgen así nueva forma de lectura

Comportamiento de almacenamiento. Consumidores de información al almacenan el contenido descargándolo en grandes cantidades, sin tener la certeza de que todo sea leído.

Buscadores diversos de información. El comportamiento del usuario es diverso y depende de la ubicación geográfica, el género, el tipo de universidad y el estatus.

Buscadores de información procesada. Evalúan rápidamente La autoridad y la confianza de los sitios por sí mismo utilizando buscadores muy conocidos

A la hora de juzgar la calidad de los recursos informativos para el trabajo de investigación, los usuarios de cualquier tipo se enfrentan con las dificultades.

La revisión de las fuentes cumple un papel fundamental para su adopción en la presentación de los trabajos y en la comunicación de los resultados.

Las bibliotecas deben investigar sobre el comportamiento de los usuarios en la búsqueda de datos y garantizar el acceso a la información. Para ello el servicio de la unidad de información, exige examinar los métodos utilizados y mejorar las prácticas.

A partir de 1995 surgen los países desarrollados el impacto del internet. En el nuestro como en otros de Latinoamérica, el uso se asienta luego del 2000 y adquieren crecimiento paulatino e incrementando a partir del 2005. Florece el desarrollo de portales académicos que reunían mayor cantidad de información en línea. Las bibliotecas generan bases de datos y adquieren otras, y las revistas electrónicas se hacen más populares. Crecen en forma acelerada la literatura científica y de divulgación, ocasionando en los usuarios dificultades para el exceso, recuperación y uso. Estas cuestiones traen aparejadas nuevas actitudes del usuario de la biblioteca frente a la globalización de la información. El usuario adquiere un perfil de tipo en la búsqueda y realización consulta constante para encarar su trabajo y solucionar algunas de las dificultades que se le presentan. En este sentido el usuario manifiesta debilidades en la selección que hacen que su búsqueda no sea competente para arribar a los resultados deseados. No preparan anticipadamente y en forma organizada su necesidad de información, realizan la búsqueda en forma independiente sin seguir un camino estipulado, introducen pocas palabras claves, no distinguen entre los diferentes tipos de fuentes referenciales, usan pocos los catálogos, base de datos y otras herramientas de organización de la información, utilizan herramientas de búsquedas sencillas y usan poco la avanzada, no utilizan en profundidad la pertenencia de las herramientas documentales, desconocen el uso adecuado de la web, combinan poco las fuentes impresas con las virtuales, pierden el tiempo en búsquedas y en la lectura virtual, a menudo ojean las páginas rápidamente.

La biblioteca se encuentra con temas emergentes, que se deben tener en cuenta para responder a las necesidades de sus usuarios. En el desarrollo constante de las tecnologías de información y comunicación TIC, Cantidad de información que circula en la red, necesidad de resolver cuestiones técnicas para la búsqueda y consulta, aumento a los problemas económicos para la adquisición de base de datos, revista electrónica, otro documento y equipamiento adecuado, capacitación constante en las

nuevas herramientas de consulta para la gestión de los servicios, adecuación de los contenidos virtuales en las páginas de la biblioteca, identificación de nuevas fuentes electrónicas de información, atención en la utilización de las redes locales, nacionales e internacionales y la aplicación de nuevos métodos en la formación de usuario.

El bibliotecario cumple un rol fundamental para asistir al usuario en la selección de fuente de relevancia, en el desarrollo de sus habilidades para la búsqueda de información, en el uso adecuado de los recursos electrónicos digitales y virtuales, e incluso en la preparación y comunicación de sus trabajos

En un informe del departamento de educación de la universidad Canberra (Australia), de 2003 Houghton, Steele y Henty opinan que la búsqueda de la información en línea y las prácticas de acceso reflejaban cada vez más las diversas necesidades de investigación tradicional y la necesidad de quienes participaban en un nuevo modo de producción de conocimiento.

4.8.1 Modelos de gestión del conocimiento

Los modelos de gestión del conocimiento que se reseñan a continuación, tienen relación directa en su mayoría con los autores y posturas citadas anteriormente y el objetivo de revisarlos, es que nos aporten una visión amplia sobre el tema, de tal manera que permita identificar el enfoque adecuado para el presente trabajo de investigación. Sánchez (2000), deduce que la creación y aplicación de un modelo de Gestión del Conocimiento en una universidad debe partir de la necesidad de alcanzar a cualquier universitario, sea profesor, estudiante, investigador y administrativo. Los servicios orientados a un solo tipo de usuarios tienden a encerrarse en sí mismos, a solapar tareas que ya realizan otras unidades o dejar desiertas ciertas actividades muy necesarias. El modelo de proceso de creación de conocimiento propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), contempla en su estructura tres elementos fundamentales que ayudan a entender la naturaleza dinámica de la creación del conocimiento, identificados estos como: el espiral inicia en el nivel individual y se mueve hacia

adelante pasando por comunidades de interacción cada vez mayores, y que cruza los límites o fronteras de las secciones, de los departamentos, de las divisiones y de la organización, muestra las dos dimensiones (epistemológica y ontológica) en las que se da la espiral de creación de conocimiento. Cuando la interacción entre conocimiento tácito y explícito se eleva dinámicamente de un nivel ontológico bajo, a niveles más altos, surge una espiral, lo que constituye la parte central del modelo.

Este tipo de conocimiento (tácito) presenta dificultades al momento de transmitirlo es por ello que se crean códigos para su transmisión. Incluso para Nonaka y Takeuchi es imprescindible su conversión dados los diferentes niveles desde los que puede ser expuesto y por ende abren paso a sus posibles combinaciones. Presentan este modelo metafóricamente como una espiral del conocimiento conformada por cuatro modos de conversión: de tácito a tácito (Proceso de socialización): Los individuos adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, compartiendo experiencias, de tácito a explícito (Proceso de externalización): El conocimiento se articula de una manera tangible a través del dialogo, de explícito a explícito (Proceso de combinación): Se combinan diferentes formas de conocimiento explícito mediante documentos o bases de datos, de explícito a tácito (Proceso de internalización): Los individuos internalizan el conocimiento de los documentos en su propia experiencia.

De acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1999), la creación del conocimiento dentro de las organizaciones es el resultado de un continuo ciclo de interacción dinámica entre el conocimiento tácito y explícito. Mediante el diagnóstico y la articulación de problemas tanto individuales como organizacionales, el conocimiento tácito (el cual es desarticulado, intuitivo y no verbal, según Polanyi (1966) se convierte en conocimiento explícito verbal y a su vez se convierte en conocimiento colectivo. Socialización (tácito a tácito), la cual incluye la información compartida y la comunicación del conocimiento tácito entre individuos. Dentro de este proceso, el compartir conocimiento se lleva a cabo sin producir conocimiento explícito mediante una comunicación presencial o

mediante experiencia compartida. Externalización (tácito a explícito), la cual mediante conceptualización y articulación, típicamente en colaboración, una porción del conocimiento tácito de un individuo es capturado de forma explícita, combinación (explícito a explícito), la cual dice que el conocimiento explícito puede ser compartido de varias formas, ya sea en juntas, vía documentos, email, mediante la educación o capacitación. Normalmente esto está bien establecido en las organizaciones.

Internalización (explícito a tácito), la cual dice que para poder reaccionar a la información, los individuos deben de entender e internalizar la misma información, lo cual involucra que cada uno cree su propio conocimiento tácito. Unido cercanamente "aprendiendo haciendo", el conocimiento explícito se convierte en parte del conocimiento base del individuo, el cual se convierte en una propiedad para la organización.

Es importante que todos los miembros de una institución estén dispuestos a compartir su conocimiento para poder incrementar el proceso de aprendizaje organizacional. Aparte de esto, deben de saber cómo es que deben de actuar, lo cual establece la necesidad a los superiores de informar a los subordinados acerca de su rendimiento. En este contexto, es necesario que los subordinados y los superiores compartan responsabilidades para poder construir la base del conocimiento. Algunas superiores evitan esta tarea crucial, mientras que otros experimentan ansiedad y descontento haciéndolo llegar a una distinción entre conocimiento tácito y conocimiento explícito es en realidad complejo. Según Polanyi, "Esta distinción debe manejarse con cuidado porque no están claramente separados. Mientras que el conocimiento tácito puede ser poseído por sí mismo, el conocimiento explícito debe contar con ser tácitamente entendido y aplicado. Por tanto, todo conocimiento es o bien tácito o bien está enraizado en conocimiento tácito". Por otro lado están Senker y Faulkner (1996), quienes manifiestan que, "El conocimiento tácito y el conocimiento codificado no son opuestos, sino más bien complementarios. La codificación nunca es completa, y algunas formas de conocimiento tácito siempre continúan para jugar un papel importante.

4.9 Misión y visión del sistema bibliotecario

Misión

Es un sistema que identifica, selecciona, organiza y garantiza el acceso a la información científica, integral y de calidad a la comunidad universitaria apoyando la formación continua, en el contexto de los principios de identidad institucional y de los lineamientos de la eficiencia, con personal comprometido y calificado.

Visión

Ser un sistema bibliotecario integrado que gestiona la información y responde eficientemente a las actividades académicas y de investigación de la UNAN-Managua, de acuerdo a las exigencias del medio; con servicios orientados en las diferentes áreas del conocimiento, en un ambiente de tranquilidad y bienestar, con espacios disponibles para recrear la imaginación y el talento, haciendo uso de la tecnología como complemento para la construcción del aprendizaje, y aplicando los estándares nacionales e internacionales de calidad.

5. Preguntas directrices:

¿Cuál es la situación actual sobre la gestión del conocimiento y los servicios bibliotecarios?

¿Qué tipo de información requiere actualmente la comunidad universitaria que responda a las necesidades de información para la investigación en la universidad?

¿Es viable un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua con el propósito de brindar conocimiento a través de la información con perspectivas de desarrollo del Talento Humano?

¿La disponibilidad de información debe ser la suficiente para garantizar al usuario la satisfacción de sus necesidades, independientemente del lugar en que se encuentre, coordinando con efectividad los aspectos técnicos y los factores sociales y culturales?

6. Operacionalización de Variables

Objetivo.específico	Variable	Definición	Sub variable	Indicador	Instrumentos
Diagnosticar la situación actual del sistema bibliotecario en cuanto a su organización en la información que se brinda a la comunidad universitaria	Situación actual del sistema -Gestión del conocimiento actual	Es describir los puntos fuertes y débiles que se encuentre en el diagnóstico	Fortalezas y debilidades	-Capacidades del personal. -Condiciones de trabajo colaborativo -Características de los servicios -Recursos para desempeñar el trabajo	-Cuestionario -Entrevistas -Análisis de la investigación documental -Informes en soporte físico y digital Recopilación de la información
-Caracterizar el tipo de información que demandan los usuarios en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua	Describir los tipos de demandas	-Necesidad de información de los usuarios -Talento humano capacitado para responder a las demanda	Debilidades detectadas en la gestión del conocimiento existente	-Recursos de información existente -Servicios de información demandado	-Cuestionario -Informes -Estadísticas -Reuniones -Revisión documental
Definir un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.	El modelo definido, estudios análogos	La teoría de Nonaka Takeuchi; que consiste en pasar de lo tácito a lo explícito	La creación y transferencia de conocimientos	Investigación del tema y la misma teoría	-Reuniones con responsables de unidad de información -Entrevistas -cuestionario a bibliotecarios
Implementar modelo de Gestión del Conocimiento en el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.	Construcción de sistemas de transformación del conocimiento	Aplicación de la teoría -Socializar -Exteriorizar -Combinar -Interiorizar	La transformación de la información y la implementación de la misma	Misión Visión Objetivos	-Cuestionario a responsables de bibliotecas y Cedoc -Entrevista a directores de bibliotecas

Tabla 1. Operacionalización de Variables

7. Diseño metodológico

7.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo porque se fundamenta en el conocimiento tácito y explícito en los responsables de unidades de información, en relación a las demandas de necesidades de los recursos de información, se describe un modelo de gestión del conocimiento a implementar y las fases del modelo a seguir por parte del talento humano.

7.2. Enfoque

El enfoque de este estudio es cualitativo porque se indagaran las percepciones, opiniones, experiencias generadas por las respuestas de los usuarios en relación a las necesidades de información que les brindan en las unidades de información. Cuantitativa: se estudiará la percepción de los informantes acerca del conocimiento tácito, asuntos, medios, situaciones o problemas relacionados con los servicios bibliotecarios en función de la gestión del conocimiento.

7.3 Universo y muestra

El universo del presente estudio está compuesto por 80 trabajadores de la información es decir el talento humano que ocupan cargos bibliotecarios. La muestra representativa estará compuesto por 12 responsables de bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario de la Unan Managua, encargados de brindar todo tipo de información en diferentes soportes a usuarios: estudiantes, docente e investigadores de la universidad

De acuerdo al enfoque cualitativo de esta investigación se hará un sondeo a los usuarios a través de un muestreo no probabilístico voluntario basado en criterios de selección, donde se escogerán de forma directa los elementos de la muestra que se dese que participen en el estudio

7.4 Métodos y técnicas

Al definir el tipo de estudio de este trabajo investigativo se hace necesario especificar los métodos de investigación a utilizar para poder recopilar el conocimiento necesario de la situación en estudio los métodos analítico-deductivos.

Fuentes primarias y secundarias

Fuente primaria es el proceso de búsqueda de la información científica sobre el tema para establecer el estado de la cuestión, conocer otros estudios, teorías sobre el tema de estudio, conviene realizar la revisión de bibliografía, en formato físico y digital antes de conducir el tema de investigación.

Bounocore (1980), define las fuentes primarias de información tales como: tesis, libros, monografías, artículos de revistas, manuscrito, incluye la producción literaria electrónica y de calidad.

Fuente secundaria es la información que contiene datos reelaborados o sintetizados”, por ejemplo: resúmenes, obras de referencia, (Diccionarios, enciclopedias), manuales, cuadro estadísticos entre otras.

7.5 Instrumentos

7.5.1 Cuestionario

Para la elaboración de los instrumentos se utilizó la matriz de operacionalización de variables por objetivos específicos de la investigación donde se ubican las principales categorías, se formulará cuestionario a trabajadores claves relacionadas con las variables objeto de estudio las preguntas elaboradas, el cuestionario permitirá enriquecer las respuestas dirigidas al objetivo que se persigue en este estudio.

Según Ferrando, (1993) El cuestionario está conformado por todas las preguntas determinadas. Son preguntas cerradas, es decir, con el objeto de facilitar la codificación posterior, las respuestas a cada pregunta solo pueden ser algunas de las que aparecen fijadas en el texto.

7.5.2 Revisión documental

Es la documentación necesaria acerca de la gestión del conocimiento del personal, *así como la revisión de la información existente en: teoría de gestión del conocimiento, investigación, gestión por competencias, experiencias comparadas para recopilar información de interés acerca de los recursos de información que poseen las unidades de información en relación a las necesidades de información,

7.5.3 Muestreo no probabilístico voluntario para los usuarios

Para conocer información en relación a la demanda de usuarios se hace necesario realizar un muestreo no probabilístico voluntario, este se realiza cuando no se tiene acceso a una lista completa de usuarios que formen parte de un marco muestral y no se conoce la probabilidad de cada usuario seleccionado, en este caso el universo será de 500 usuarios que representan la visita de un día laboral, para una muestra representativa de 12 usuarios. El criterio para seleccionar será el aleatorio porque el seleccionado podrá ser: estudiante, docente, o investigador.

7.5.4 Cuestionario voluntario realizado a usuarios claves

Se realizaron varias preguntas voluntarias a doce usuarios que hacen uso de los diferentes servicios que se brindan en bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario, para conocer la satisfacción de necesidades de información en relación a sus demandas informativas, también se recopiló la información necesaria para el análisis y diseño del sistema de gestión de conocimiento.

8. Análisis e interpretación de variables

8.1 Diagnóstico de la situación actual sobre gestión de conocimiento en relación a las demandas de información.

Se realizó diagnóstico basado en la experiencia de los responsables bibliotecarios refiriéndose al conocimiento tácito que poseen los especialistas de la información orientado a garantizar los objetivos para el cumplimiento de la Institución así como el acompañamiento en los procesos que realizan los profesionales de la información para la transferencia del conocimiento a través de los recursos de información orientados a garantizar la satisfacción de necesidades de información para los usuarios.



Gráfico 1. Eficiencia y eficacia en el cargo desempeñado

Según el cuestionario aplicado a los responsables bibliotecarios, un (83%) expresaron que responden con eficiencia a las necesidades de información de los usuarios, un 17% expresó no responder con eficiencia porque no todo el personal es especializado en la carrera de Gestión de la información. En la entrevista realizada a expertos de la información expresaron que los bibliotecarios a cargo de unidades de información un carencia de habilidades para la búsqueda y recuperación de la información, porque si bien es cierto atienden a la comunidad universitaria pero en los servicios básicos y no acerca de las nuevas tecnologías, siendo esta una de las gestiones que coadyuva a los objetivos del sistema, para ello el profesional requiere de conocimientos de gestión, planificación y uso de programas específicos.

También se observó en el análisis de la información a través de informes estadísticos que existe una debilidad en la capacidad de habilidades documentales e investigativa del gestor de la información, poco conocimiento de la existencia de herramientas de información para el proceso de búsqueda y recuperación de la información porque no se aplica en un cien por ciento.

Después de realizado el diagnóstico y teniendo en cuenta los datos obtenidos por los cuestionarios, análisis documental y entrevista durante el proceso, se encontraron fortalezas y debilidades que a continuación se describen:

Evaluación de las capacidades

Fortalezas: Se posee habilidad en búsqueda y recuperación de la información por parte. Conocimiento en tecnologías. Capacidad de atención a las demandas de información. Conocimientos en las áreas del conocimiento Capacidad de extracción de la información. Organización del tipo de información y soporte que se obtenga. En entornos donde los centros de documentación no son frecuentes o no están muy desarrollados, la formación sobre habilidades de gestión resulta especialmente atractiva. Los profesionales tienen la posibilidad de adquirir conocimientos decisivos para plantear la creación desde el inicio de una unidad de información.

Debilidades: Poco desarrollo de capacidad de síntesis, adecuada expresión y aptitud para elaborar contenidos estructurados y coherentes en función de mejora continua. Debido al desarrollo de las tecnologías de información y comunicación es indispensable que el responsable de bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario de la UNAN Managua posea conocimientos de criticidad, para organizar la información que posee el sistema bibliotecario.



Gráfico 2. Mantiene la comunicación con los especialistas de la Biblioteca

Condiciones de trabajo colaborativo

En base a las respuestas obtenidas del cuestionario realizado a los responsables bibliotecarios el 100% expresaron haberse apoyado de los conocimientos de otros especialistas para dar respuesta a las necesidades de información, el que otro especialista tuviera el conocimiento que se necesitaba en ese momento no significaba que el proceso se detenía, partiendo del principio aprender-haciendo. Por otra parte la entrevista realizada a los bibliotecarios expusieron:

Fortalezas: El contar con personal con capacidades y destrezas de la biblioteca central.

Debilidad Una minoría del personal tiene poca iniciativa de organización y capacitación a la comunidad de usuarios.

Características de los servicios

Un buen servicio bibliotecario significa una colección bien seleccionada y organizada para poder dar respuestas a las demandas de información para la investigación. Los datos obtenidos por los usuarios. La importancia de los servicios técnicos quienes son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

Según los datos recolectados en el cuestionario de satisfacción al usuario el 48% reflejan que las bibliotecas son el lugar que más visitan un 36% los centros de documentación, el porcentaje más bajos obtenidos según la encuesta son de un 12%. Que realizan sus investigaciones en centros de documentación y centros de investigación. Las respuestas obtenidas en la entrevista expresaron que los bibliotecarios a cargo de centros de documentación solamente se limitaban a atender los servicios básicos como; atención en salas de lectura, préstamo de bibliografía e información bibliográfica.

Fortalezas: En las bibliotecas y centros de documentación existe personal capacitado para dar respuestas a las demandas de información, se brindan diferentes tipos de servicios, de forma referencial presencial y en línea, otra fortaleza que en la entrevista expresaron algunos directores de bibliotecas es el servicio en línea a través de bases de datos multidisciplinaria, repositorio institucional, biblioteca digital, búsqueda y recuperación de la información en formatos físicos y electrónicos.

Debilidades: Si bien es cierto que se cuenta con talento humano con competencias informacionales en las bibliotecas, en los centros de documentación existe poca iniciativa en el uso y manejo de la información virtual, refiriéndose a la plataforma virtual que existe en las unidades de información que compone el sistema bibliotecario.

Recursos de información

Después de haber analizado las preguntas individualmente se conoció la vinculación con los objetivos trazados en este estudio, se observó que se requiere fortalecer los sistemas de recuperación de la información mediante estructuras informáticas pertinentes, a través de catálogos automatizados; desarrollar estrategias de

búsquedas documentales para brindar un mejor servicio en referencias presenciales y virtuales.

El 75% de las respuestas con respecto a la satisfacción de usuarios equivalente a (9) encuestados, consideran que el nivel de satisfacción de los servicios que se ofrecen; cumplen con la demanda y un 25% que corresponde a (3) encuestados no les satisface los servicios que demandan. Según la entrevista realizada a los directores de bibliotecas expresaron que en los centros de documentación si no se satisface a un cien por ciento se fortalecen con los recursos de información en físico existentes en la biblioteca central, así como en los aprendizajes de Alfabetización informacional.

Los recursos de información disponibles en cada unidad de información, deben responder a las demandas de información a través del conocimiento tácito y explícito ya sea en formato físico o digital fue la respuesta de los directores entrevistados

Fortalezas: Además de los recursos de información en físico y virtual que posee el sistema bibliotecario de la UNAN Managua, se cuenta con programas de Alfabetización informacional, donde el usuario después de ser capacitado es capaz de realizar sus propias búsquedas de los recursos de información que necesita, contando también con el acompañamiento del gestor de la información

Debilidades: Poca motivación laboral en cuanto a la divulgación de bibliografía donde esta se corresponda con las carreras que oferta la universidad para que den respuestas a las demandas de información

8.2 Características del Tipo de información que demandan los usuarios

De las respuestas obtenidas por los responsables de bibliotecas y centros de documentación la opinión mayoritaria fue de un 48% expresando que el tipo de información que es más utilizado es el de textos, bases de datos, biblioteca digital, seguido del 24% que expresan los otros recursos de información como revistas, fotografía, información en CD, aquí se demuestra que los usuarios hacen uso de la información pertinente a sus investigaciones.

8.2.1 Recursos de información existentes en el sistema bibliotecario

El sistema bibliotecario de la UNAN Managua ofrece a la comunidad universitaria el acceso a una serie de recursos de información como herramientas para poder acceder a la información y al conocimiento y poder satisfacer las demandas y necesidades informativas, así como información biblio hemerográfico, toda esta información se encuentra organizada en el catálogo electrónico ABCD ISIS, este permite que el usuario pueda localizar y recuperar un conjunto de documentos relacionados a temas de interés en: libros, revistas, especializadas, monografías, información en CD, DVD, tesis, obras de referencias, entre otras tipología de documentos

Colecciones de bibliotecas personales, estas han sido donadas por familiares para ser utilizada por la comunidad de usuarios entre estas las del poeta Carlos Martínez Rivas, Benedicto Meneses y literatura coreana.

Hemeroteca, la información organizada en esta área también es localizada en el catálogo electrónico y la información que se encuentra es en revistas nacionales y extranjeras, boletines judiciales y de otras áreas, el diario oficial de la nación, periódicos de el nuevo diario, la prensa y barricada histórica

Recursos electrónicos:

-Libros electrónicos, las bibliotecas y centros de documentación pueden acceder a la biblioteca digital intranet, se encuentra sin acceso remoto por respetar los derecho de autor de loa libros que esta obtiene.

-Revistas electrónicas, dentro de las suscripciones de bases de datos que la UNAN Managua suscribe, la mayoría de estas obtienen artículos científicos para las diferentes áreas del conocimiento

-Bases de datos, actualmente se cuentan con nueve bases electrónicas con acceso remoto, es decir que el investigador, docente, trabajador administrativo o estudiantes pueden navegar y realizar sus investigaciones desde su domicilio, siempre y cuando estos posean el permiso a través de una clave que se le debita al usuario

Repositorio Institucional, surge como una iniciativa del sistema integral de documentación centroamericano SIIDCA / CSUCA, hoy en día se cuenta con más de seis mil quinientos documentos entre monografías tesis de maestrías y doctorado que están al alcance de la sociedad tanto a nivel nacional como internacional.

8.2.2 Servicios de información demandados

Los servicios de información que más demandan los usuarios sean estos de manera individual o colectiva y que habitualmente son lectores de las bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario son, los préstamos de bibliografía ya sea en sala o a domicilio.

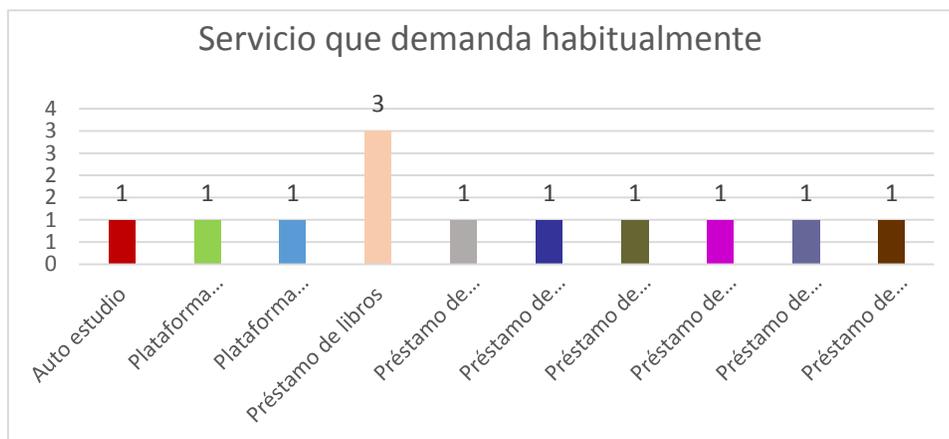


Gráfico 3. Servicio que demanda habitualmente

Según el gráfico número 04 de los usuarios encuestados confirman a través del 36% que el tipo de información que más demandan es el préstamo de libros, esta respuesta se suma al servicio de préstamo de libros a domicilio, como segunda opción los usuarios respondieron que el servicio en segunda escala es el servicio de consultas a

las bases de datos. Sin embargo de acuerdo a la entrevista realizada a los directores de bibliotecas expresaron que el servicio de consultas a las bases de datos además de ser un tipo de información consultado pero no divulgado por la falta de alfabetización informacional que deben realizar los responsables de las bibliotecas por falta de equipos, de personal, de espacio y el factor tiempo.

8.2.3 Debilidades detectadas en la gestión del conocimiento

Es notoria la falta de cultura en la gestión del conocimiento, la necesidad de préstamos de bibliografía en soporte físico que existe en las bibliotecas y centros de documentación de la universidad, sin embargo existen debilidades en cuanto a la búsqueda y recuperación de la información en bases de datos, principalmente en los centros de documentación en vista que se carece de personal, equipos y factor tiempo, así lo expresaron los responsables de bibliotecas en la entrevista realizada a expertos.

Otra debilidad se encuentra en la búsqueda y uso de las bases de datos, donde estas son consultadas en un mínimo porcentaje en las bibliotecas regionales y centros de documentación por la poca divulgación por parte de los especialistas y por no dar a conocer la alfabetización informacional que deben realizar de acuerdo a sus conocimientos y funciones, también por falta de equipos, de personal y factor tiempo.

En la entrevista realizada a especialistas bibliotecarios expresaron que existe debilidad en cuanto a la divulgación de la información ya que solamente las bibliotecas realizan actividades de marketing para llegar al usuario y ofrecer sus servicios. El talento humano de los centros de documentación presentaba una confusión en la gestión documental, falta de conocimiento en la búsqueda y recuperación de la información y la búsqueda de estrategias para la divulgación de los recursos de información de acuerdo al perfil de usuarios que obtienen en sus centros de información.

También expusieron los responsables de centros de documentación que los actuales servicios que brinda el sistema bibliotecario son parte de la educación de usuarios que integran las unidades de información, es un soporte esencial para la educación permanente y el progreso cultural de la sociedad en general, enfrentando amplias

brechas en la gestión del conocimiento. Pero se carece de una política institucional que incluya en los planes de estudio el desarrollo de habilidades y destrezas en los estudiantes para que tengan pleno conocimientos de los recursos de información existentes en las unidades de información.



Figura 2. Dificultades y limitaciones para la gestión del conocimiento

8.3 Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el sistema Bibliotecario de la Unan Managua

Actualmente el sistema bibliotecario brinda sus servicios de recursos de información al usuario a través de catálogo electrónico, presentación de página web, capacitaciones presenciales acerca de la organización de la información tanto en soporte físico como digital, capacitaciones sobre bases de datos y repositorio institucional, inducción bibliotecaria y atención personalizada al usuario.

Según el análisis de los resultados obtenidos a través de la entrevista a directores de bibliotecas la mayoría coinciden en que un modelo de gestión del conocimiento sea con el fin de fortalecer los procesos de eficiencia y eficacia que respondan a las demandas de información con talento humano que gestione el conocimiento dinámico

utilizando soportes físicos y virtuales para poder alcanzar el éxito de la información, para lograr el conocimiento como elemento relevante y alineado con la estrategia de la institución.

8.3.1 Fundamentación de la teoría del modelo propuesto

Modelo	Creadores de la teoría	Reseña del modelo	Puntos fuertes	Puntos débiles
Espiral del conocimiento conformado por cuatro etapas: Socialización, Exteriorización, combinación e interiorización (SECI)	Ikujiro Nonaka Hirotaka Takeuchi	Surge de la combinación de dos dimensiones del conocimiento la epistemológica y la ontológica. El conocimiento tácito y explícito nace de la interacción dinámica de los distintos modos de conversión del mismo: socialización, externalización, internalización y combinación, este movimiento da lugar al espiral del conocimiento	Tiene en cuenta el conocimiento tácito y el conocimiento explícito Da lugar a la transferencia del conocimiento Proporciona un marco para la mejora continua de procesos relevantes	Se basa en estudio de las organizaciones japonesas, que creen en el conocimiento tácito, donde el talento humano permanece en una misma institución La linealidad del concepto, ya que siempre va en un mismo sentido

Tabla 2. Cuadro Comparativo De Modelos De Gc.

El modelo de proceso de creación de conocimiento propuesto por Nonaka y Takeuchi (1999), expone en su estructura tres elementos fundamentales que ayudan a entender la naturaleza dinámica de la creación del conocimiento, identificados estos como: el espiral, iniciando en un nivel individual moviéndose hacia adelante pasando por comunidades de interacción cada vez mayores, y pasando los límites o fronteras de las secciones, departamentos, de las divisiones y de la institución, mostrando así las dos dimensiones (epistemológica y ontológica), donde la epistemología es la distinción entre conocimiento tácito y explícito lo fundamental de la creación del conocimiento es la movilización y conversión del conocimiento tácito la parte ontológica se centra en los niveles de las entidades creadoras de conocimiento que puede ser, individual, grupal organizacional e interorganizacional, en las que se da la espiral de creación de conocimiento. Cuando la interacción entre conocimiento tácito y explícito se eleva dinámicamente de un nivel ontológico bajo, a niveles más altos, surgiendo una espiral, y la parte principal de la teoría es la descripción de cómo se da el espiral.

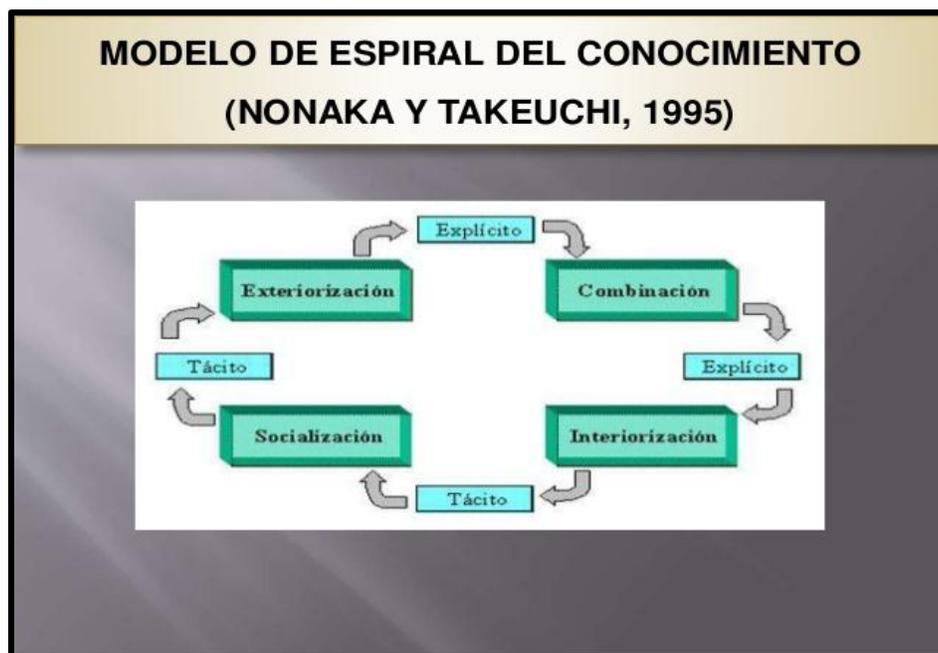


Figura 3. Modelo espiral del conocimiento

Las cuatro formas de conversión de conocimiento que surgen cuando el conocimiento tácito y explícito interactúan son: La socialización, exteriorización, Combinación e Interiorización que son el motor del proceso de creación de conocimiento.

Dentro de los cuatro procesos del conocimiento existen cinco fases del proceso de creación del conocimiento organizacional que se da para la transición, siendo estos:

1. Compartir el conocimiento tácito
2. Crear conceptos
3. Justificar los conceptos
4. Construir un arquetipo
5. Distribuir el conocimiento.

El proceso de creación del conocimiento, inicia compartiendo conocimiento tácito lo que corresponde a la socialización en vista que el conocimiento abundante que reside en los individuos, debe ser amplificado en el interior del sistema. En la segunda fase el conocimiento tácito que ha sido compartido por los miembros es convertido en conocimiento explícito en un nuevo concepto que es similar a la exteriorización, el concepto creado en la tercera fase debe ser justificado, la organización determina si vale la pena desarrollar un nuevo concepto, después de ser aceptado, en la cuarta fase los conceptos son convertidos en un arquetipo es decir adoptar la forma de un prototipo, la última fase corresponde a la distribución del conocimiento creado

El modelo de gestión de conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi detallan algunos componentes que deben caracterizar al talento humano, habilidades y capacidades de los mismos para proporcionar soluciones, mejorar procesos, innovar, desarrollar actividades con fines de mejoras que se pueden aplicar en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua.

El modelo de gestión de conocimiento persigue generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito y explícito existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de información a la comunidad universitaria



Gráfico 4. Fortalecer los conocimientos y formar nuevas estrategias

Hallazgos sobre Creación y transferencia de conocimientos en el área de Biblioteca

El 100% de responsables bibliotecarios encuestados están dispuestos en compartir y fortalecer conocimientos así como la transferencia del mismo (ver gráfico 14).

De acuerdo con la mayoría de las respuestas obtenidas por la entrevista a los bibliotecarios con responsabilidad describen que la creación y transferencia del conocimiento debe producir nuevas estrategias mediante la experiencia, identificar, calificar y generar las fuentes de conocimiento y ser capaces de transferirlo eficazmente, optimizar los procesos incrementando la productividad informacional utilizando los recursos existentes dentro del sistema bibliotecario, en vista que la gestión del conocimiento está generando un nuevo tipo de capital y es el capital intelectual.

8.4 Implementar modelo de Gestión del Conocimiento

El resultado de las respuestas obtenidas por los responsables bibliotecarios una mayoría del 48% opinó que se deben fortalecer los procesos de la gestión del conocimiento en el Sistema Bibliotecario en diferentes áreas informacionales para la mejora continua.

Por otro lado en reuniones sostenidas con el personal involucrado como responsables de bibliotecas y centros de documentación opinaron lo relevante que sería para el sistema bibliotecario de la UNAN Managua, adoptar un modelo de gestión actualizado donde se implementen técnicas informacionales vinculadas a las herramientas tecnológicas y ser posicionada en un sitio de relevancia para brindar mejores servicios de información al usuario, donde se garanticen espacios de cambios organizacionales e informacionales.

Misión, visión y objetivos

De acuerdo al diagnóstico y entrevista aplicada a los responsables de bibliotecas expresaron por mayoría, la necesidad de incluir un modelo acorde a la misión, visión y objetivos del sistema bibliotecario e incorporar elementos de gestión por procesos, los objetivos deben ser revisados a la luz de las nuevas demandas del usuario, donde debe prevalecer la creación de conocimiento para esta primera etapa es importante el compromiso de parte de los especialistas de la información de participar en la creación de conocimientos necesario que hasta el momento no se tiene, formando parte de una red de conocimiento.

Es importante el acompañamiento al usuario, mediante la comunicación del conocimiento tácito a explícito en el proceso de creación, los trabajadores de la información tendrán la oportunidad de compartir sus conocimientos ideas adquiridas mediante la experiencia compartiendo soluciones, habilidades, destrezas en el uso de las competencias adquiridas a través de las experiencias. También se hace necesario el fortalecimiento en las competencias informacionales, a través del uso y manejo de recursos electrónicos, Repositorio Institucional, Biblioteca digital, entre otras multimedia.

La gestión del conocimiento mediante el modelo Nonaka y Takeuchi permite una nueva visión organizacional para las unidades de información para la implementación del modelo de gestión de conocimiento donde se ha considerado de mucha importancia para el sistema bibliotecario de la UNAN Managua, porque permite el proceso de crear conocimiento, a partir de la conversión del conocimiento tácito y explícito generando nuevos conocimientos donde estén disponible para toda la comunidad universitaria.

Con la aplicación de los procesos en el modelo de Nonaka y Takeuchi, las bibliotecas y centros de documentación contarán con una estrategia apegada a los procesos del modelo: el que se divide en cuatro etapas:

Primero: la socialización el talento humano logra la participación y acompañamiento del personal bibliotecario con miembros con los que se crea haya un interés en común compartiendo experiencias, habilidades o destrezas para enseñar y aprender a interpretar los procesos que evolucionan y dan origen a nuevos conceptos del pensamiento informacional o conocimiento valioso debatiendo temas de interés donde se da lugar a la actualización de conocimientos así como el de ocuparnos continuamente en innovar, revisar y actualizar.

Se logró la participación de todos los involucrados en el desarrollo de los procesos del modelo. Este condujo a una metodología donde se explicó y se compartió conocimiento, permitiendo una mayor comunicación y vinculación de las unidades de información y se involucró al talento humano a preparar el entorno para el conocimiento exhaustivo al mundo de la información para la investigación.

Segunda: Exteriorización se seleccionó información de interés, distribuida a las diferentes áreas, para conocer como respaldan la información en soportes físicos y digital en plataformas para la difusión de la información. Así mismo el combinar los resultados con opiniones externas con el fin de afinar la estrategia final a implementar.

El realizar un diagnóstico evaluativo del conocimiento de los responsables de bibliotecas y Centros de documentación, fue con el objetivo principal de fortalecer las

debilidades en el conocimiento que se identifican para lograr una comunidad de aprendizaje en el sistema de información.

Tercera: Interiorización, es la construcción social de conocimiento de acuerdo a lo expresado por Nonaka y Takeuchi, donde el talento humano pone en práctica el conocimiento compartido, convirtiendo el nuevo conocimiento explícito creado dentro de la comunidad en conocimiento personal implícito, para su aplicación. El profesional de la información ayuda en esta etapa al trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre ellos. Esto mantiene la concientización de tareas dentro de la comunidad universitaria.

Los recursos que sean localizados mediante las estrategias de búsqueda de contenido y de navegación, implementados dentro de la metodología de Gestión de Conocimiento permiten mantener interés en los usuarios dentro del sistema. También el de acompañamiento al equipo de talento Intelectual, en el proceso de generación de conocimiento.

Cuarta: Combinación, al compartir ideas, experiencias, conocimiento de la comunidad de aprendizaje se interactúan los recursos de conocimiento en un repositorio compartido de conocimiento cuando estos son considerados válidos, coherentes y de interés para los miembros de la comunidad universitaria llamados docentes, estudiantes, investigadores y personal administrativo. La Gestión del Conocimiento pretende poner al alcance de cada trabajador de la información las demandas informacionales que necesita en el momento preciso para que su actividad sea efectiva.

En la actualidad, la tecnología permite entregar herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en las organizaciones, que apoyan la recopilación, la transferencia, la seguridad y la administración sistemática de la información, junto con los sistemas diseñados para coadyuvar a realizar el mejor uso de ese conocimiento una vez que se ha realizado la cadena informacional que consiste en adquirir información a través de la selección, recolección y adquisición de la información donde se almacenará el conocimiento obtenido a través de la información generada para crear y compartir, para crear conciencia en la producción de

conocimiento que se adquiere para el desarrollo de colecciones así como una biblioteca virtual disponible, una vez que se tiene seleccionada la información se debe proceder a procesarla con el objetivo de mejorar una idea para diseminar y difundir el procedimiento mediante el cual se va a distribuir los conocimientos procesados y almacenados en físico o virtual disponible para todos los involucrados en el proceso de gestión de conocimiento.

La gestión del conocimiento constituye un proceso integrador en el que convergen la gestión de la información, la tecnología y los recursos humanos y su implementación se orienta a perfeccionar los procesos de mayor impacto, mejor explotación del conocimiento en función de los procesos y su distribución en toda la organización, sobre la base del uso intensivo de las redes y las tecnologías.

Estructura de la propuesta

Para introducir el modelo propuesto, se implementará el proceso de la Teoría de Nonaka y Takeuchi para la gestión del conocimiento realizando diversas actividades, del proceso que se detallan a continuación:

-Se realizarón reuniones con todo el personal que estará involucrado y encargado del análisis y desarrollo de las actividades para conocer la situación actual, de cómo se realiza el proceso de Gestión de Conocimiento en relación a las demandas de información del talento humano.

-Con el objetivo de conocer la información actual y presentarles una propuesta de Gestión de Conocimiento a través de la Implementación del Modelo basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi, 1999.

-Se realizará estudio para conocer las necesidades de Información e Investigación por parte del talento humano del Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua, para saber si está adecuado para la implementación del modelo, de la teoría de Nonaka y Takeuchi, valiéndose de aplicaciones y estrategias para el aprovechamiento de

recursos de información sean estos en formato físico bibliográfico y plataformas digitales.

-Para la búsqueda y recuperación de la información se utilizará un manual de usuarios en todas las aplicaciones, así como vídeos tutoriales.

-Se cuenta con un correo electrónico gestiondeconocimiento2018@gmail.com para alcanzar la comunicación efectiva en las unidades del Sistema de Bibliotecas que están involucradas en el proyecto de implementación de la Teoría, nombre del correo.

Características del modelo de gestión del conocimiento

- Los responsables de unidades de información y personal del sistema bibliotecario pueden acceder al conocimiento.
- Todos los niveles jerárquicos del sistema bibliotecario pueden incorporar el conocimiento con respecto a la información en formato físico y digital y activar su conversión.
- El aprendizaje continuo radica en compartir experiencias a través de plataformas de referencias bibliográficas, electrónicas, repositorio, biblioteca digital y alfabetización informacional. La adquisición, donación e intercambio de la información interna y externa genera un aprendizaje continuo.

Flujograma de las etapas del conocimiento

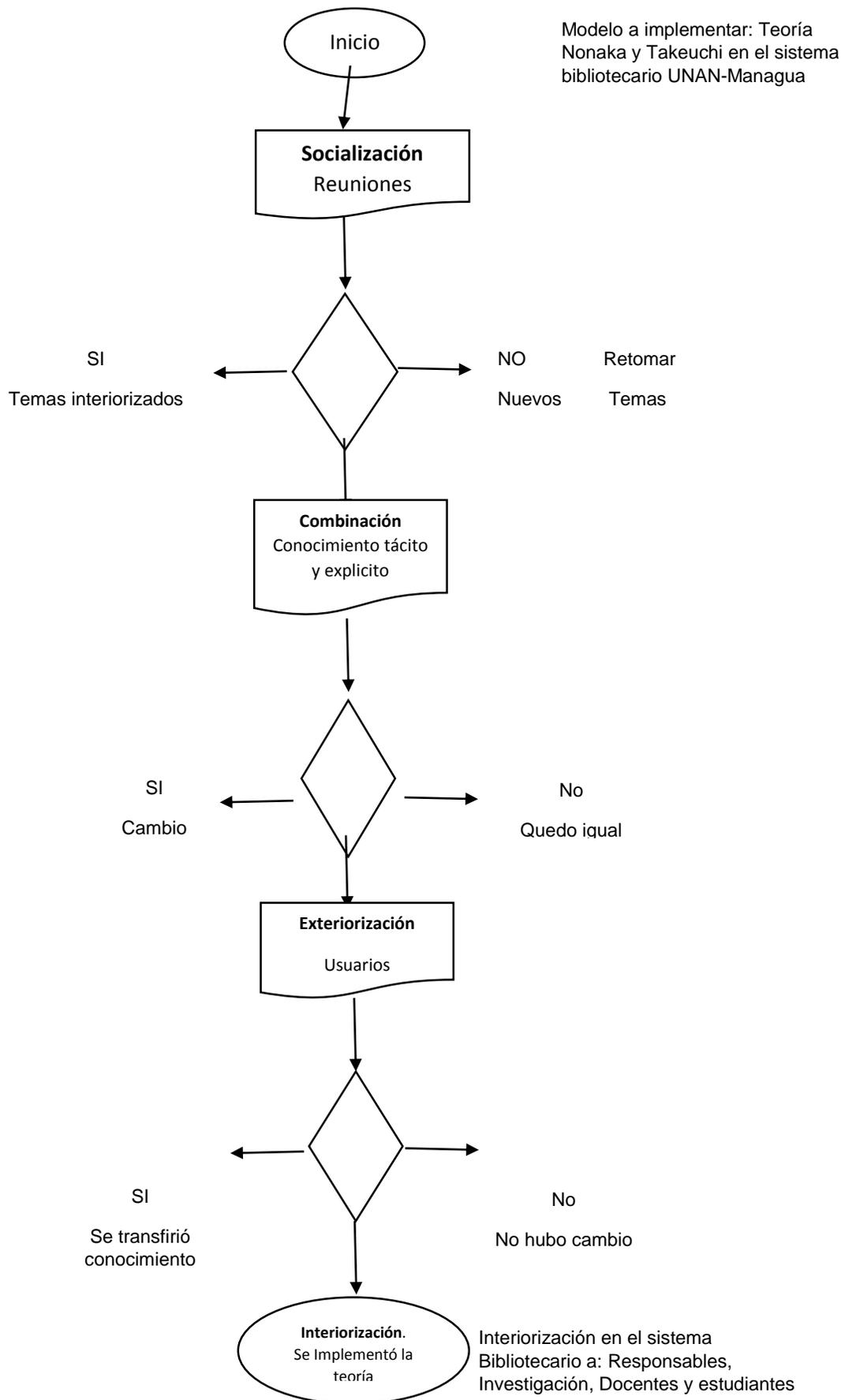


Figura 4. Flujo grama de conocimiento

Estructura del modelo propuesto

-Procedí después de haber estructurado la propuesta y basado en el diagnóstico poner en marcha el proceso del modelo de gestión del conocimiento con la aplicación de actividades definidas para la implementación del mismo, basado en la teoría de Nonaka y Takeuchi, 1999.

-Establecí una estructura de la Teoría de Nonaka y Takeuchi, dividiendo el esquema de propuesta en fases para la implementación del modelo, siendo la propuesta basada en la teoría de los autores japoneses conocidos como Nonaka y Takeuchi:

“Modelo sobre Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua, en respuestas a las demandas de información, Investigación y Conocimiento del Talento Humano en el período comprendido de agosto a noviembre 2017”.

Objetivo de la Propuesta:

El objetivo del modelo propuesto es la implementación de una estructura estratégica que contribuya a la transferencia de conocimiento por parte del talento humano del sistema bibliotecario de la UNAN Managua, donde la innovación continua sea la parte medular de ventajas competitivas, para dar respuestas a la comunidad universitaria en relación a las demandas de la misma.

La propuesta va dirigida a los usuarios; estudiantes, docentes, investigadores trabajadores administrativos que demandan la Información en las bibliotecas y centros de documentación del Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua.

Los responsables de implementar el modelo propuesto son los especialistas de la información cuya responsabilidad recae en el talento humano que coordinan bibliotecas y centros de documentación que integran el sistema bibliotecario de la universidad.

La Implementación del Modelo se realizará en cinco fases:

Para la implementación del modelo de Gestión del Conocimiento se diseñaron actividades para las diferentes Unidades de información del Sistema Bibliotecario, para el desarrollo del modelo de Gestión de Conocimiento en base a la Teoría de Nonaka y Takeuchi

Fase 1

Reuniones con todo el personal una por mes, en agosto se realizó el día 4 en septiembre el día 5, en octubre el día 6 y en noviembre el día 7 del año dos mil diecisiete, en estos encuentros la finalidad fue el intercambio de conocimiento entre el talento humano con lo práctico y explícito acerca de la organización de la información en cuanto a los formatos físico y digitales referidos a la parte física colecciones bibliográficas, la parte digital, Repositorios, bases de datos, biblioteca digital y plataformas de búsqueda y recuperación de la información.

Fase 2

Crear conceptos y conversión de información en conocimiento; en esta fase se convirtieron los conocimientos de tácitos a explícitos y viceversa, para la aplicación de esta fase se intercambiaron experiencias y modelos mentales, en esta fase se utilizó la estrategias de aprendizajes haciendo uso de las tecnologías de información a través de foro virtual, así como exposiciones de especialistas de la información analizando analizando los problemas o errores que se presentaban en los servicios bibliotecarios en el sistema bibliotecario.

Fase 3

Justificar conceptos, fortalecer las competencias informacionales, esto consiste en consolidar la transferencia de información a conocimiento; en esta fase se tomó en cuenta el diagnóstico de necesidades de los usuarios en relación a las demandas de información; aquí la transferencia de información cuando esta se vuelve conocimiento y el usuario consideró le fue de utilidad para su crecimiento, al facilitarle los recursos de información en físico y digital.

Fase 4

Construir y seleccionar el prototipo de comunidades de aprendizaje; para esta fase se presentó el proceso de combinación se concibió el conocimiento explícito se interrelacionó el conocimiento explícito recién creado y el ya existente, para esto se utilizó la capacitación al personal involucrado dándoles a conocer las actividades para el desarrollo en las unidades de información del sistema bibliotecario de la UNAN Managua, para esto se tomaron temas preseleccionados en la fase de recolección y conversión del conocimiento, siendo los especialistas de la información con práctica y dominio en los temas, estas capacitaciones fueron en base a las demandas de los usuarios, para hacerlo comprensible los temas se impartieron de lo general a lo particular, se realizó evaluación continuamente con la finalidad de tomar algún tema no planificado, así mismo se evaluó la asimilación en los responsables de unidades de información. (Combinación del conocimiento tácito y explícito)

Fase 5

Distribución de conocimiento e intercambio de información

Se realizaron reuniones evaluativas y análisis cualitativo de las actividades que generaron la transferencia del conocimiento, de forma mensual, una el 28 de agosto, la segunda el 29 de septiembre, la tercera el 30 de octubre y la cuarta el 30 de noviembre del dos mil diecisiete y fueron dirigidas al personal involucrado en la implementación del proceso, así también determinar si el personal ha cambiado las formas de realizar las actividades en relación al proceso de gestión del conocimiento.

A través del proceso de evaluación se logró:

Presentada la información de los conocimientos en cada fase puedo afirmar que los recursos de información fueron transferidos positivamente en cuanto a la información bibliográfica y electrónica.

La implementación del modelo de gestión del conocimiento Nonaka y Takeuchi se adoptó una nueva cultura de trabajo en los servicios bibliotecarios. Con el cumplimiento de las etapas y fases del modelo se logró unificar conocimientos, concretizar soluciones, formular estrategias para el desarrollo del Sistema y unidades

de Información, se incrementó la comunicación de los analistas, responsables, investigadores, usuarios y docentes entre sí, fomento valores de compartir y crear conocimiento siguiendo una metodología de trabajo.

La implementación de la teoría consistió en gestionar y crear conocimiento, proporcionó al equipo de analistas y responsables de las unidades de información encontrar soluciones a problemas planteados en situaciones y circunstancias pasadas, mejoró la comunicación entre el equipo y además contribuyó a la distribución y almacenamiento del conocimiento tácito y explícito.

Logró identificarse las debilidades y fortalezas del conocimiento de los involucrados, esto fue posible mediante el diagnóstico del conocimiento y los procesos de los responsables de los servicios bibliotecarios.

Se logró que el director de bibliotecas y los responsables de centros de documentación compartieran los conocimientos a través de la capacidad de contribuir con el trabajo en equipo, logrando conseguir cumplir con los objetivos, estimulando al talento humano en su desempeño, en sus capacidades y habilidades informacionales, fomentar nuevas ideas para el desarrollo del nuevo modelo de gestión del conocimiento y valorar la aceptación de la mejora continua mediante el uso del conocimiento de la información para la investigación.

El nuevo proceso se está utilizando al crear conciencia de enfrentar desafíos ante la presencia del desarrollo científico y tecnológico, avanzando hacia el futuro siendo gestores del conocimiento transformador, diseñando plataformas de cooperación utilizando las tecnologías de información y comunicación orientando hacia un cambio en relación a las demandas de los usuarios, generando el conocimiento tácito a la comunidad universitaria y mejorando las fuentes de conocimiento al ser capaces de transferirlos.

Desarrollo de la Gestión del conocimiento

La investigación se fundamentó en la teoría de Nonaka y Takeuchi, con perspectivas para la gestión del conocimiento y del aprendizaje colectivo, las que permitirán enriquecer la transferencia del conocimiento al talento humano.

Para implementar el modelo de gestión del conocimiento en el sistema bibliotecario de la UNAN-Managua, desarrollé actividades con los responsables de unidades de información donde se detallan opiniones, recopilación de información, revisión de informes estadísticos, respuestas a entrevistas y diagnóstico.

En reuniones con el talento humano pude conocer la situación actual; cómo se realiza el proceso de gestión del conocimiento en los diferentes servicios de información que se brindan en las unidades de información, para tener elementos que puedan servir de base para la validación e implementación de un modelo de gestión del conocimiento donde se interactúen los procesos del modelo de Nonaka y Takeuchi: socialización, interiorización, exteriorización y combinación.

Realicé diagnóstico para conocer qué tipos de recursos de información son los existentes en las unidades de información, y cuáles serían las herramientas complementarias a las existentes que coadyuven a una mejor redistribución del conocimiento e información

Recopilé información que tuve a la vista; informes estadísticos, manual del usuario y documentos de gestión para lograr información fluida, directa y efectiva del talento humano para la implementación de una nueva conversión o transferencia del conocimiento y la información

Los cuatro grandes etapas del modelo de gestión del conocimiento

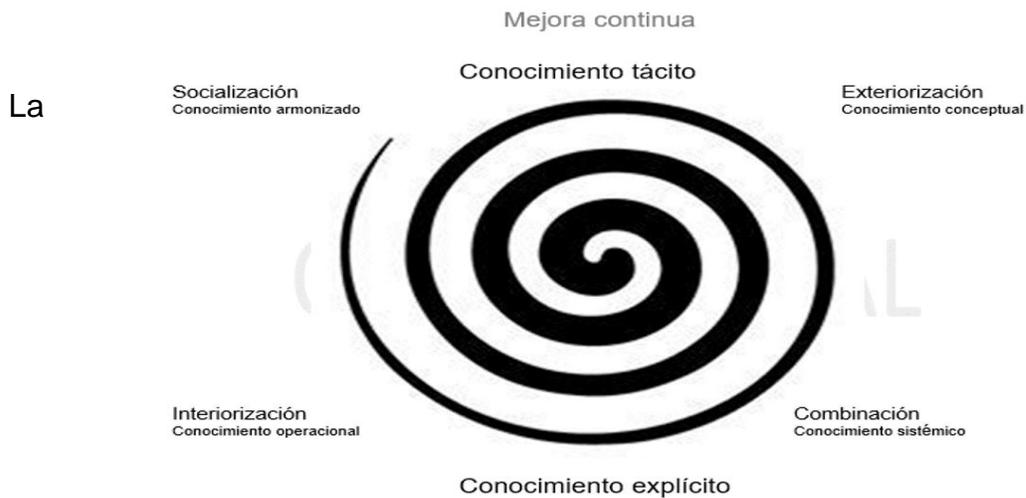


Figura 5. Espiral del conocimiento

teoría de Gestión del conocimiento se basa en las instituciones japonesas, que confían en el conocimiento tácito, donde el talento humano permanecen continuamente en una misma empresa donde su linealidad va hacia una misma visión.

- **Socialización:** Hablar de socialización es hablar de conversión del conocimiento de tácito a tácito. Transmisión del conocimiento del método implícito y de forma implícita, aplicando las relaciones de puestos de trabajo.
- **Interiorización:** es la conversión del conocimiento explícito a tácito, aquí no existe resistencia al cambio, asimilación, receptividad. Incorpora a sus propias teorías, (habilidades, costumbres, valores personales)
- **Exteriorización:** Conversión de tácito a explícito, explicación del conocimiento organizativo mediante su captura, base de datos y documentos.
- **Combinación:** Conversión explícito a explícito, generación de nuevo conocimiento existentes en las bases de datos y documentos existentes en la organización.

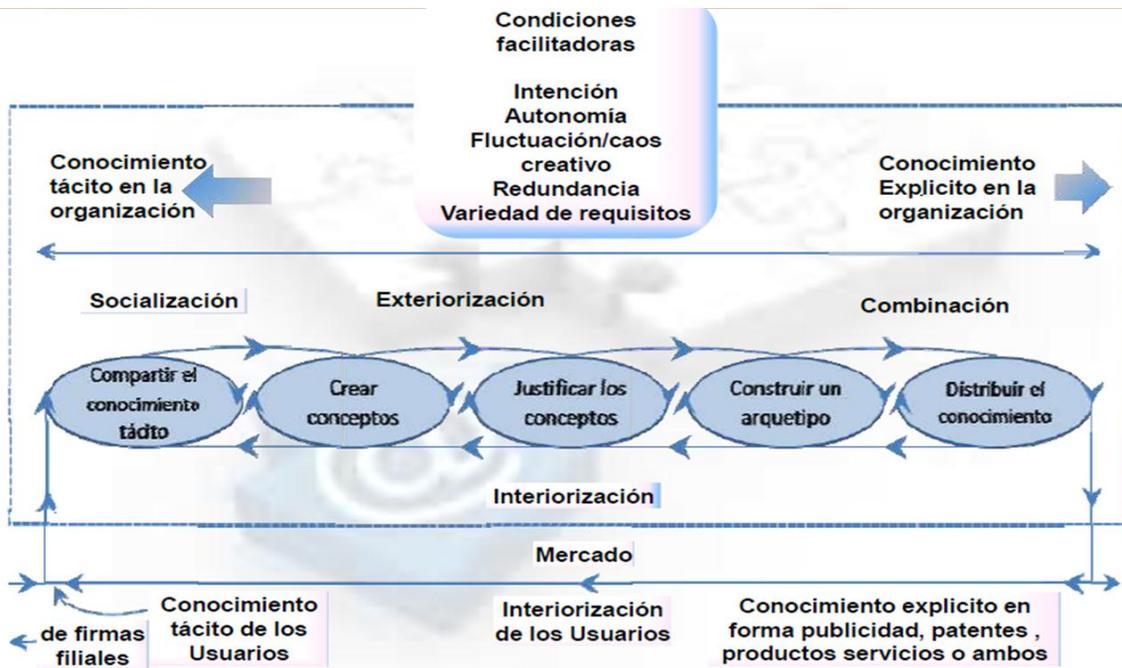


Figura 6. Modelo integral (Nonaka y Takeuchi.1999)

La figura que antecede presenta un modelo integral de cinco fases del proceso de creación del conocimiento organizacional, utilizando los fundamentos básicos desarrollados en el marco teórico e incorporando lo medular de la teoría al quehacer bibliotecario. El modelo, que debe interpretarse como un ejemplo ideal del proceso, tiene cinco fases: compartir conocimiento tácito, crear conceptos, justificar conceptos, construir un arquetipo, y distribuir el conocimiento de forma cruzada

Según los autores Nonaka y Takeuchi (1999), expresan literalmente que El proceso de creación de conocimiento organizacional empieza al compartir conocimiento tácito, lo cual corresponde rudimentariamente a la socialización, ya que el conocimiento abundante e inmaculado que reside en los individuos debe ser primero amplificado en el interior de la organización. En la segunda fase, el conocimiento tácito que ha sido compartido por los miembros de un equipo autorganizable, por ejemplo, es convertido en el conocimiento explícito en la forma de un nuevo concepto, proceso que es similar a la exteriorización. El concepto creado

debe ser justificado en la tercera fase, durante la cual la organización determina si en verdad vale la pena desarrollar el nuevo concepto. Después de ser aceptados, en la cuarta fase los conceptos son convertidos en un arquetipo, que puede adoptar la forma de un prototipo si se trata del desarrollo de un producto “físico” (hard), o de un mecanismo operacional si se trata de una innovación “abstracta” (soft), como un valor corporativo, un nuevo sistema administrativo o una estructura organizacional innovadora. La última fase distribuye el conocimiento, por ejemplo, en una división, entre otras personas de la misma división, a través de otras divisiones o hasta entre grupos de intereses externos, como parte de lo que llamamos distribución cruzada de conocimiento (1999)

El talento humano en las Fases del modelo de gestión del conocimiento

Los responsables de unidades de información del Sistema Bibliotecario de la UNAN-Managua, tienen la función de gestionar cinco fases estratégicas para la mejora continua del desarrollo académico de la comunidad de usuarios.

Fase 1: Recopilación de la información de acuerdo a las actividades actuales

Fase 2: Conversión de información en conocimiento

Fase 3: Actualizar y fortalecer las competencias informacionales

Fase 4: Seleccionar el prototipo de Comunidades de aprendizaje

Fase 5: Distribución de conocimiento e intercambio de información

Para la transferencia de información se diseñaron dos actividades relevantes que requieren la participación de los responsables de bibliotecas a través del catálogo electrónico donde este debe estar organizado y actualizado para la comunidad universitaria.

Dentro de las actividades se encuentran las reuniones continuas con el personal responsable, con el propósito de recopilarla información, utilizando estrategias de envíos del material de información (Tesis, Monografías, Proyectos de graduación, etc.), cada vez que se realicen presentaciones de trabajos de investigación a la dirección del Sistema Bibliotecario.

Las colecciones adquiridas por la institución deben ser distribuidas en la biblioteca central, bibliotecas y centros de documentación que se encuentran en las diferentes facultades regionales multidisciplinarias.

La bibliografía adquirida deberá pasar a su debido procesamiento con el sistema decimal de Melvin Dewey 22ed., para ser organizada y ubicarse de acuerdo al área del conocimiento en la unidad de información, partiendo de este proceso se lograra generar la información y el conocimiento que se compartirá y distribuirá como nueva información.

Fase 2. Crear conceptos. Conversión de información en conocimiento

La idea radica en que el talento humano adquiera un verdadero reto en los procesos para convertir los conocimientos tácitos en explícitos y viceversa, tomando como modelo el propuesto por los japoneses Nonaka y Takeuchi: en el proceso de exteriorización utilizando el modelo mental tácito que se comparte en palabras y frases y se cristaliza en conceptos explícitos, este proceso de conversión se lleva a cabo utilizando métodos de razonamiento como la deducción y la inducción. El talento humano del sistema bibliotecario al aplicar la exteriorización hará uso en el intercambio de experiencias y modelos mentales, es decir cómo se transforma el conocimiento tácito, o el basado en experiencias. La externalización sigue el

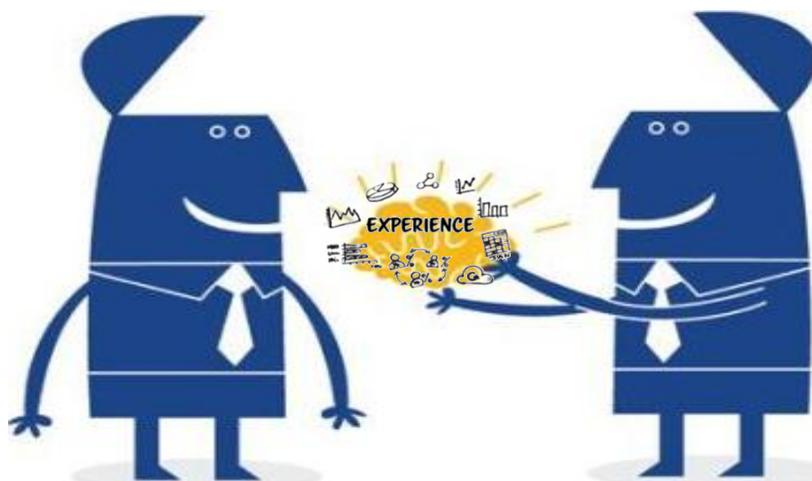


Figura 9. Fase 2, Crear Conceptos

Procedimiento en la búsqueda de codificar o de estructurar el conocimiento tácito para convertirlo en explícito.

Al seleccionar y adquirir la información, se pasa a la fase de conversión de la información a conocimiento, esto con el fin que la información esté disponible para todo el que la solicite, en esta etapa es importante la habilidad y destreza del responsable de biblioteca y centro de documentación encargado de recolectar la información que se convertirá en gestión al conocimiento.

Se clasificara la información en orden de importancia de los contenidos temáticos que generaran conocimiento de valor para la biblioteca y centros de documentación.

Después de procesar el material de información se desarrollaran foros virtuales, búsquedas y recuperación de la información en virtual, exposiciones de bibliografías, como estrategia de aprendizaje, utilizando la tecnología de información que se tenga disponible, los especialistas de la información tendrán la oportunidad de exponer y analizar un problema o error que se presente en el desarrollo de las técnicas, habilidades y destrezas de la aplicación a implementar.

La combinación de conocimientos compartidos entre los responsables de Bibliotecas, analistas documentales y usuarios involucrados se llevara a cabo la transferencia de la información compartida en la solución final, la conversión de la información intercambiada en nuevo conocimiento disponible para todo el que lo necesite.

Fase 3. Justificar los conceptos. Fortalecer las competencias informacionales

En las unidades de información del sistema bibliotecario la meta a seguir, debe determinar la naturaleza y nivel de necesidad de información, saber acceder a la información de forma eficaz y eficiente, evaluación continua de la información adquirida ya sea en soporte físico como digital, utilizar la información ética, legal y respetuosamente y comunicar la información. En una unidad de información deben existir estrategias visionarias con fines de mejoras, con personal capacitado que responda a las necesidades que demandan los usuarios en cada servicio de información ofertado en el Sistema Bibliotecario.

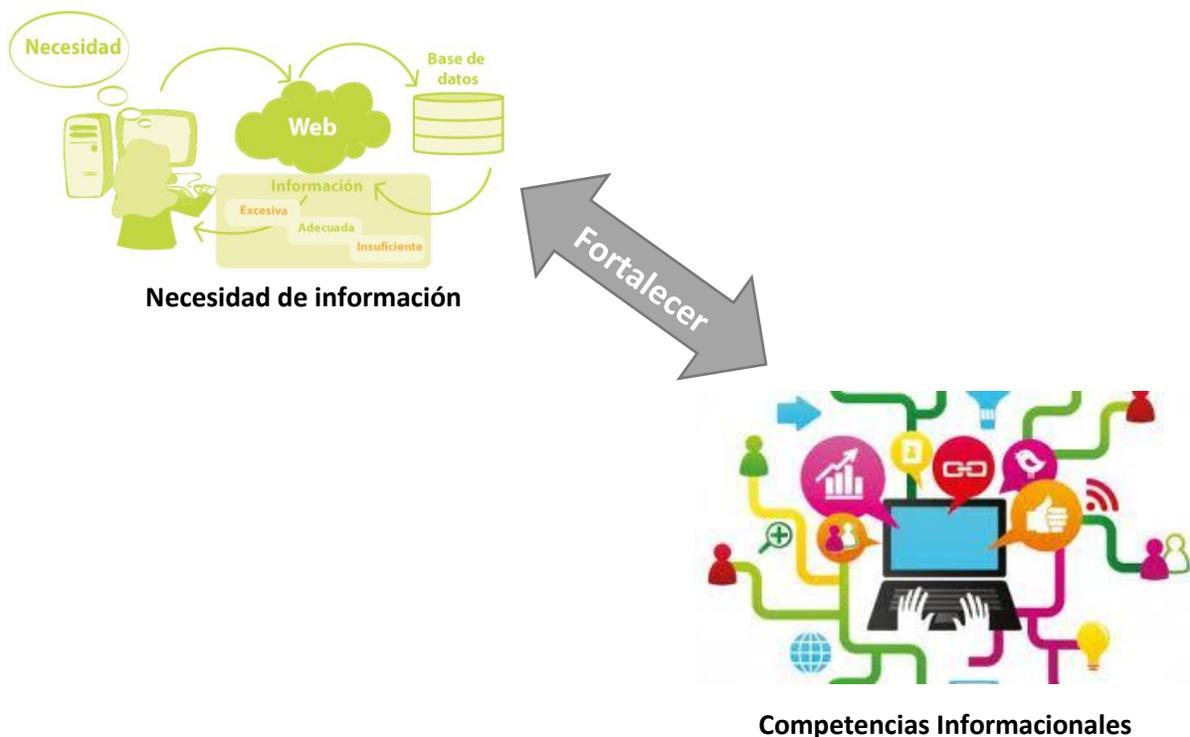


Figura 10. Fases del modelo de gestión del conocimiento

Esta fase está basada en un diagnóstico de necesidades de información del sistema Bibliotecario, Centros de Documentación y unidades de información, se debe realizar anualmente, para estar actualizados en las necesidades que demandan los usuarios.

La competencia de Información debe manejarse de forma profesional, con mucha ética, la evaluación continua permitirá brindarle al usuario material de información actualizado, lo que nos garantizara el intercambio de conocimiento entre el personal encargado y los usuarios.

La importancia para la implementación de la teoría, ya no se está en lo conceptual, sino que pasamos a lo operativo, es donde se consolida la transferencia de información a conocimiento, aquí se le facilita al usuario todo lo que consideramos es de utilidad para su crecimiento, el Repositorio institucional, las Tecnologías de la Información, los catálogos en línea, las bases de datos, pagina web, correo electrónico, foros virtuales,

Fase 4. Construir y seleccionar el prototipo de Comunidades de aprendizaje.

En el contexto de las unidades de información del sistema bibliotecario, los profesionales de la información estarán abiertos a formar comunidades de aprendizaje con el fin de mejorar la calidad del trabajo académico, promover la cooperación interpersonal e interdepartamental, optimizar la gestión del conocimiento, crear y fortalecer espacios de aprovechamiento de los recursos de información y promover la conformación de comunidades de aprendizaje como estímulo a los estudiantes, docentes e investigadores.

Esta fase se vincula al proceso de Combinación por ser un apoyo directo para el uso de multimedia y herramientas tecnológicas para el intercambio de información con el fin de concebir más conocimiento explícito, basándose en la relación, vinculación e interrelación del conocimiento explícito recién creado y el conocimiento explícito ya existente.

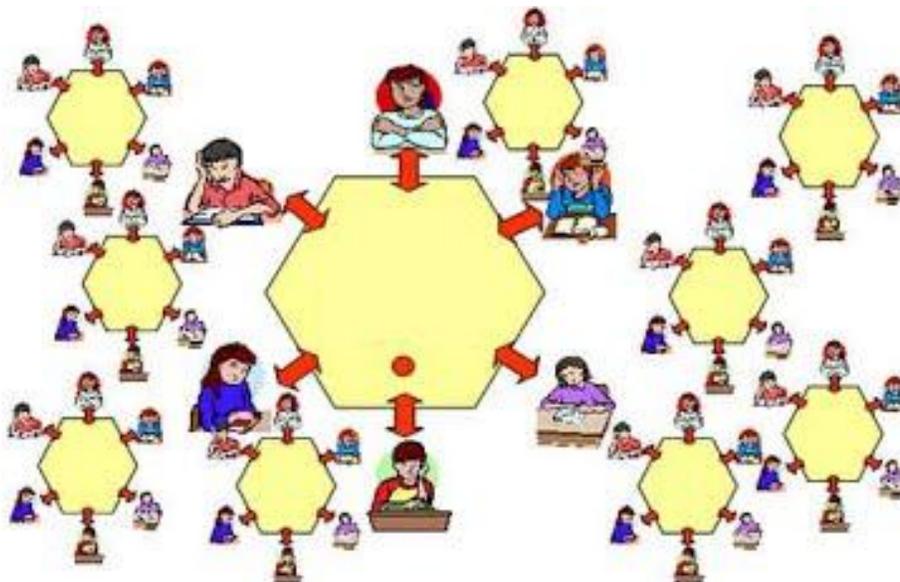


Figura 11. Fases del modelo de gestión del conocimiento

Un método a realizar para esta fase, es la capacitación continua al personal involucrado en el proceso de implementación de la teoría, dándoles a conocer las actividades a seguir para el desarrollo del proceso.

Las capacitaciones se realizarán en base a temas seleccionados en la fase de recolección y conversión del conocimiento, los responsables de unidades de información impartirán los temas, pondrán a disposición del personal involucrado la información a exponer en los medios seleccionados para ser usados en la distribución e intercambio de información y conocimiento.

Las capacitaciones se realizarán de acuerdo a las necesidades que demanden los usuarios, para alcanzar el objetivo que se persigue, se tratará que el personal a capacitar obtenga la mejor asimilación de los temas seleccionados, para esto las capacitaciones serán continuas y por etapas, iniciando de lo general a lo particular, para lograr que las capacitaciones a impartir se realicen de manera consecutiva.

Cada trimestre se evaluarán las capacitaciones de forma periódica, con el fin de conocer las fallas y corregirlas, lo anterior nos ayudará a retomar algún tema que no se planificó pero que se considera debe ser aplicado en el proceso, estas evaluaciones se realizarán a través de reuniones y encuestas dirigidas al personal involucrado, también se puede evaluar y dar seguimiento al grado de asimilación de los

responsables de bibliotecas y centros de documentación en los conocimientos impartidos para conocer la satisfacción de la comunidad universitaria con el nuevo proceso.

Utilizar los recursos compartidos y el intercambio de información nos ayudara a reforzar el trabajo en equipo, a la vez adoptar metodologías de trabajo nuevas, alcanzando conocer información que ya tiene la institución y que puede ser utilizada en el proceso de implementación de la teoría, también nos facilitará y nos permitirá una comunicación constante.

Fase 5. Distribución de conocimiento e intercambio de información.

El sistema bibliotecario debe fomentar y permitir ampliar el ámbito de las bibliotecas con todo tipo de unidades de información, lo cual requiere un alto grado de flexibilidad. Deben además poder incorporar otras herramientas esquemas de metadatos, que se acomodan más a las necesidades de los investigadores y la comunidad universitaria en general. Por otra parte, las necesidades de almacenamiento, organización, acceso y difusión de la información requieren un modelo capaz de gestionar esta complejidad de manera flexible, escalable y alcanzable.

El sistema bibliotecario debe trabajar con autonomía para utilizar el conocimiento desarrollado en las áreas de su entorno y aplicarlo libremente.

Esta fase tiene lugar intra organizacionalmente por adquirir un nuevo tipo de creación de conocimiento e inter organizacionalmente dado que el conocimiento creado puede trasladarse a las filiales, usuarios y otros elementos que se encuentren fuera del sistema. Esta fase se desarrolla en el proceso de combinación.

Cabe destacar que las cinco fases anteriores, tienen relación directa con el proceso de interiorización del talento humano por desarrollarse en cada una de las etapas de la creación y gestión del conocimiento, vinculándose directamente las dos dimensiones; la epistemológica y ontológica.



Figura 12. Fases del modelo de gestión del conocimiento

La finalidad de esta fase es la implementación de la actividad seleccionada para la distribución del conocimiento y el intercambio de información.

Es importante señalar que se actualizó la página web del sistema bibliotecario el que es administrado por el personal informático y el que deberá ser coordinado con el personal involucrado mejorando el fácil acceso a la comunidad en general con la siguiente URL: <http://www.biblio.unan.edu.ni/>

También se destaca la elaboración de formato de estadísticas físico y digital donde se podrá visibilizar como se intercambiarán los metadatos y como se realizarían las correcciones para mejorar las decisiones a tomar.

Mediante la combinación de conocimientos los responsables de bibliotecas y centros de documentación contarán con la información y el conocimiento al momento que lo requieran, de fácil acceso y opción de ayuda para el planteamiento de una solución

Es importante destacar como el personal involucrado estará siempre informado de los temas a debatir y de los accesos a los foros virtuales, capacitaciones en línea y una opción en la página web que permita la participación de la comunidad universitaria en compartir la gestión del conocimiento.

Pasos para ingresar al portal de gestión de conocimiento.

1. Entrar al sitio: <http://www.biblio.unan.edu.ni/>

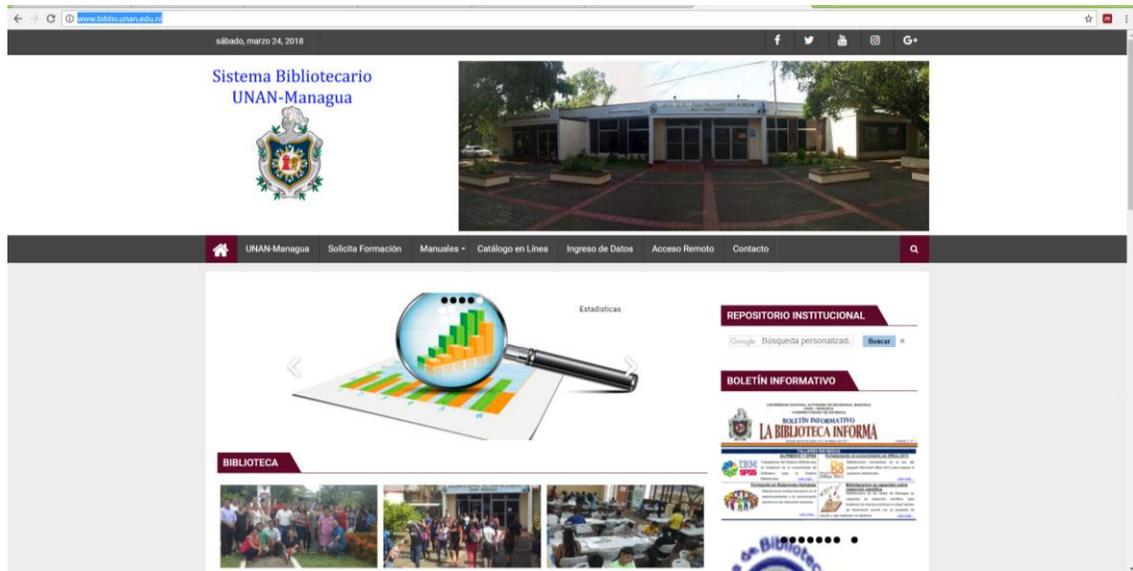
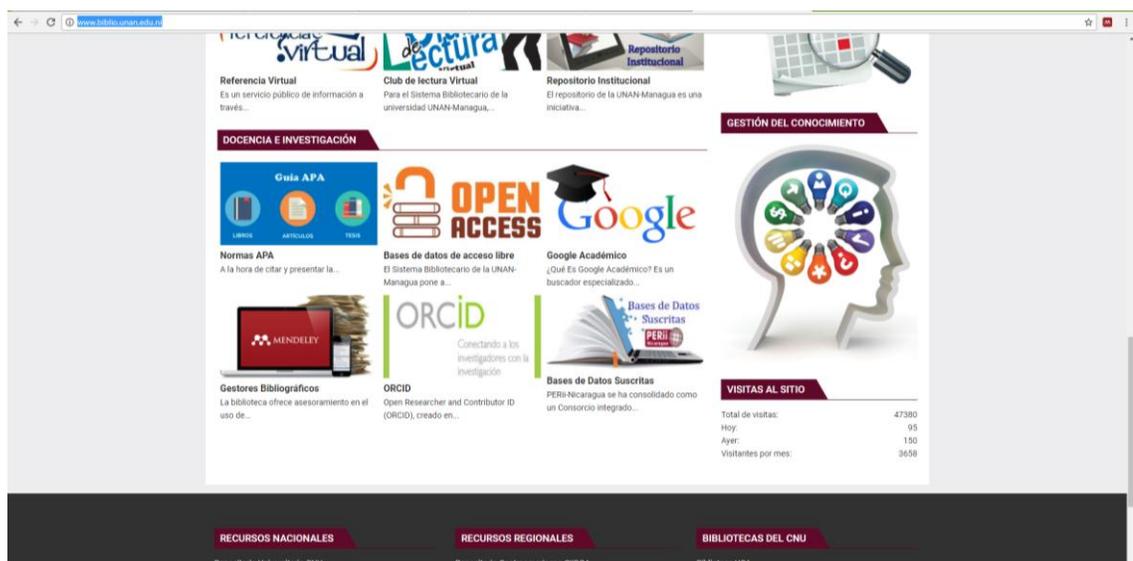


Figura 13. Página de la Biblioteca Salomón de la Selva (UNAN-Managua)

2. Buscar el icono gestión de conocimiento y dar click.

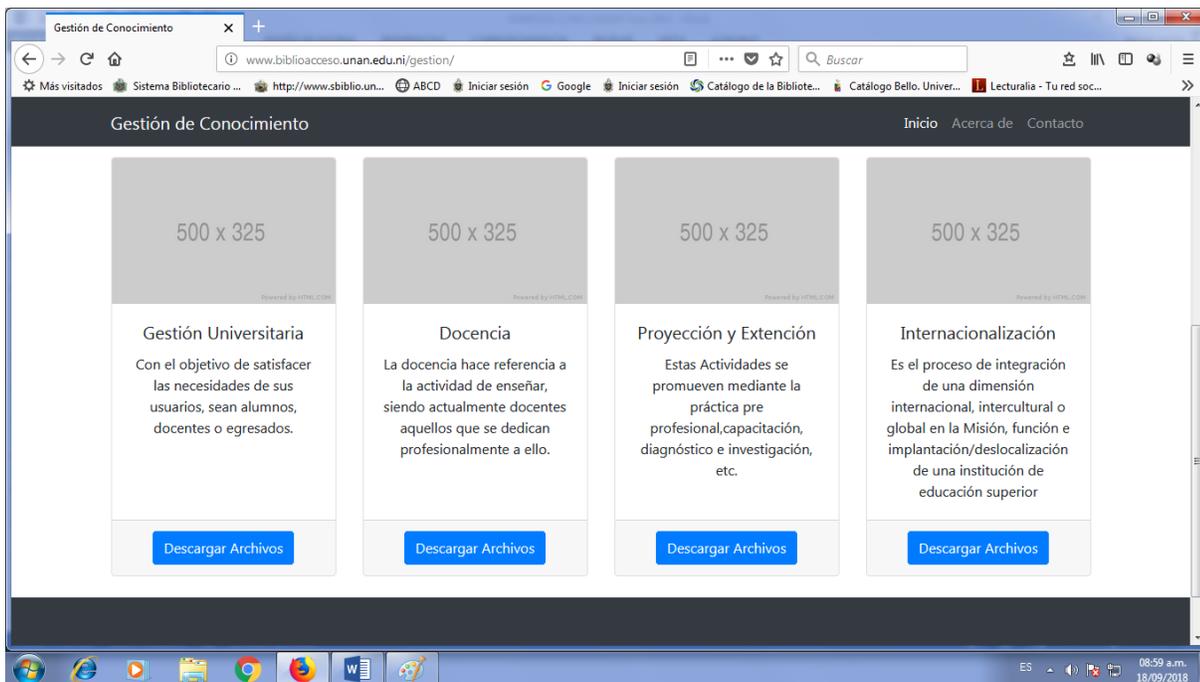


3. Pantalla de inicio del portal de gestión de conocimiento

Figura 14. Ingreso al portal de gestión del conocimiento



Figura



15. Ingreso al portal de gestión del conocimiento

También se puede ingresar al portal de forma directa, al escribir la siguiente dirección web:

<http://www.biblioacceso.unan.edu.ni/gestion/>

8.5. Cuestionario

8.5.1 Resultados de los cuestionarios

El cuestionario es uno de los instrumentos que permite conocer la opinión de los responsables de bibliotecas y Centros de Documentación acerca de un modelo de gestión del conocimiento para conocer el grado de acompañamiento del gestor de la información en relación a las demandas de necesidades de los usuarios.

A través del análisis de la información mediante un cuestionario elaborado con 14 preguntas cerradas y semi cerradas, con un tamaño de muestra de 12 responsables de unidades de información se refleja a continuación que todas pertenecen al sexo femenino



Gráfico 5. Sexo femenino

En este gráfico podemos observar que el 100% de los encuestados son del sexo femenino, dentro del sistema bibliotecario, se examina que el sexo femenino prevalece siendo la mayoría de féminas que laboran como responsables de unidades de información.

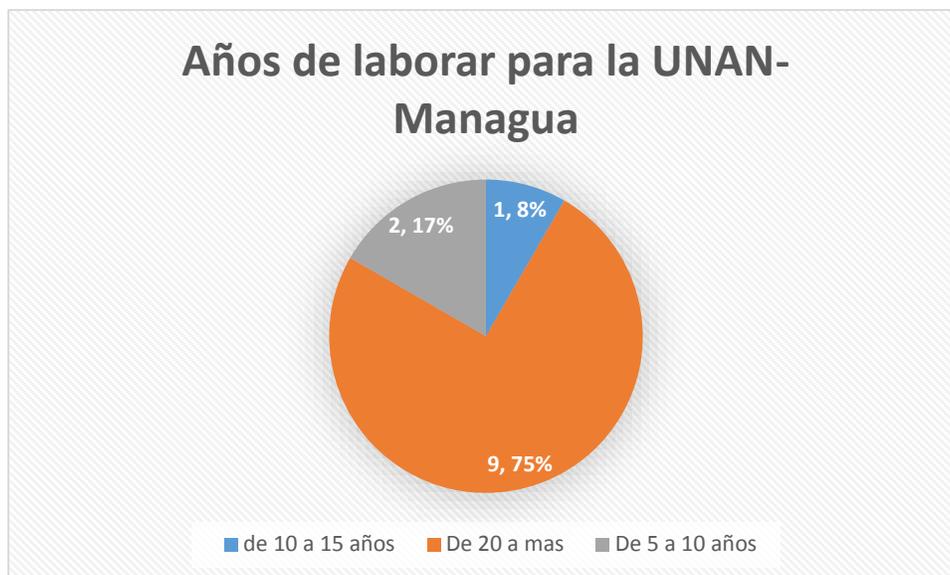


Gráfico 6. Años de laboral para la Unan Managua

La mayoría de los encuestados tienen más de 20 años de laborar en la UNAN-Managua, obteniendo un conocimiento tácito y explícito por más de dos décadas en el quehacer bibliotecario

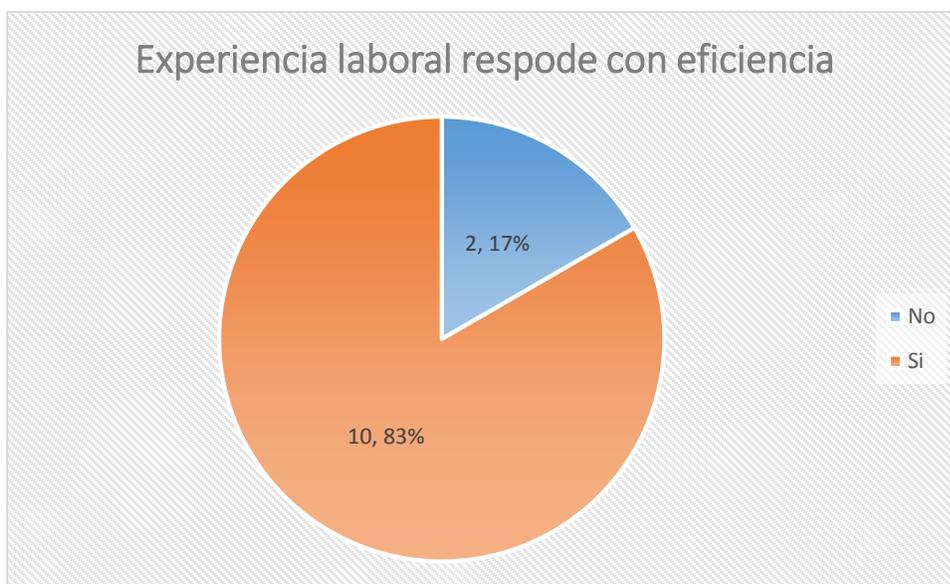


Gráfico 7. Experiencia laboral respode con eficiencia

Según la experiencia en el cargo, un (83%) responde con eficiencia y eficacia a las necesidades de información de los usuarios esto permitió conocer que no todo el

personal es graduado en bibliotecología o Gestión de la información pero sí con carreras afines en educación y humanidades y que para brindar mejor respuestas a las demandas de información necesitan capacitaciones en diplomados cursos, conferencias en el quehacer bibliotecario.

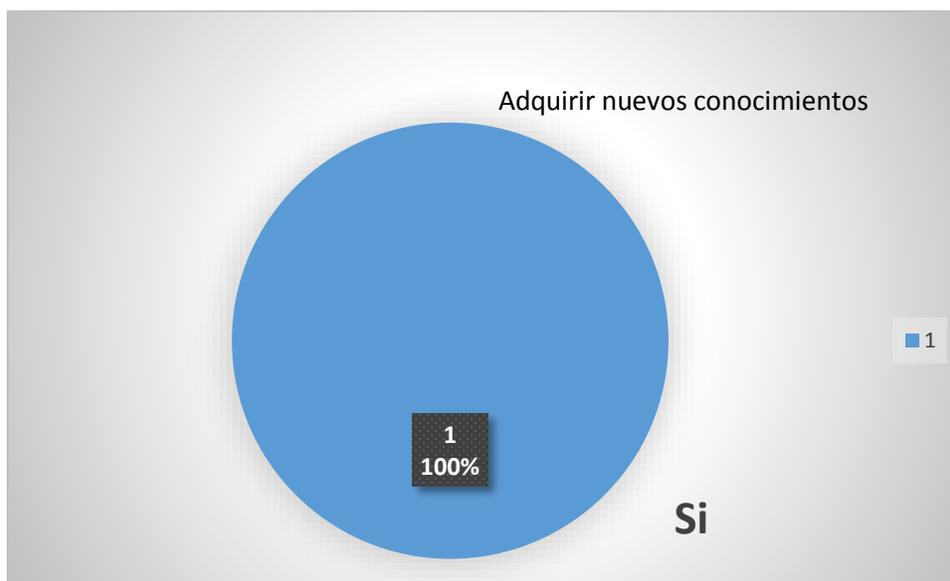


Gráfico 8. Adquirir nuevos conocimientos

Las personas encuestadas dijeron estar de acuerdo en adquirir nuevos conocimientos del quehacer bibliotecario, actualmente los servicios se encaminan a la mejora continua haciendo uso de iniciativas, innovaciones, transformación del nivel de conocimiento aprender-haciendo, en los diferentes recursos de información existentes en unidades de información o multimedia.



Gráfico 9. Respuestas a las necesidades

El 100% de los encuestados dijeron haberse apoyados de los conocimientos de otros especialistas para dar respuesta a las necesidades de información, aquí vemos la importancia del trabajo en equipo, el que otro especialista tuviera el conocimiento significaba que el proceso no se detenía, partiendo del principio aprender-haciendo, la parte educativa en lo laboral era brindar la respuesta al usuario y que su visita fuera positiva para ambas unidades de Información y Usuario.

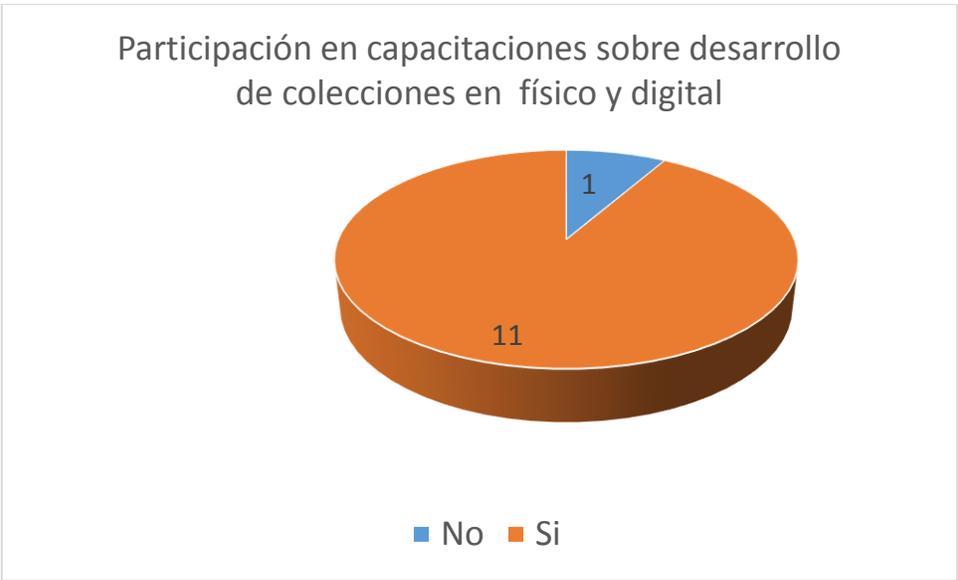


Gráfico 10. Mantiene la comunicación con los especialistas de biblioteca

El 91.7% ha participado en capacitaciones sobre desarrollo de colecciones físicos y digital, esto permite confiar en los servicios que brinda el personal de las unidades de información, la capacitación continua los mantiene actualizados lo que les facilita la atención al usuario.

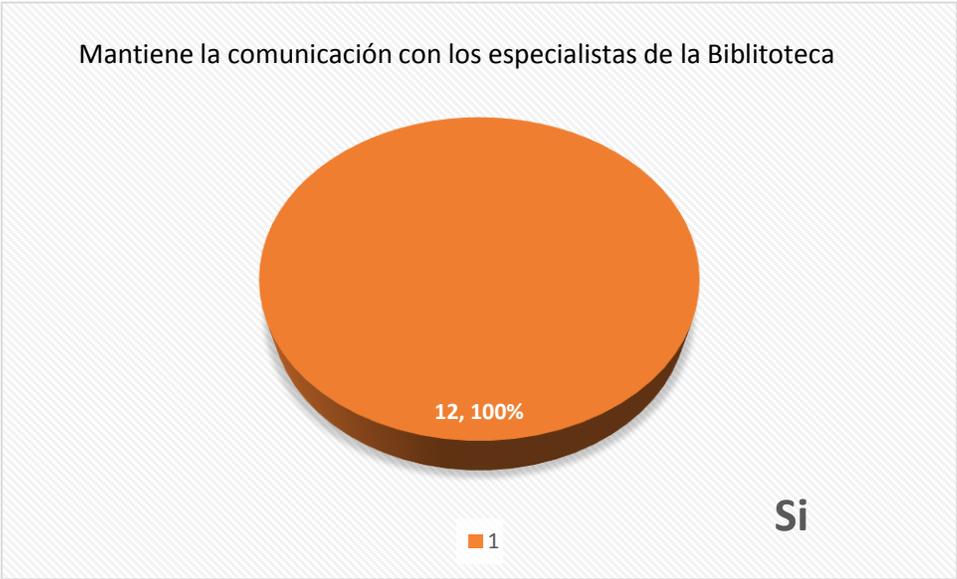


Gráfico 11. Mantiene la comunicación con los especialistas de biblioteca

El 100% de los encuestados se mantienen en comunicación con los especialistas de Biblioteca Central cuando se presentan problemas de necesidades de información para que el usuario se vaya satisfecho, esto nos demuestra coordinación efectiva entre los Cedoc y Biblioteca Central como cede central de información técnica.

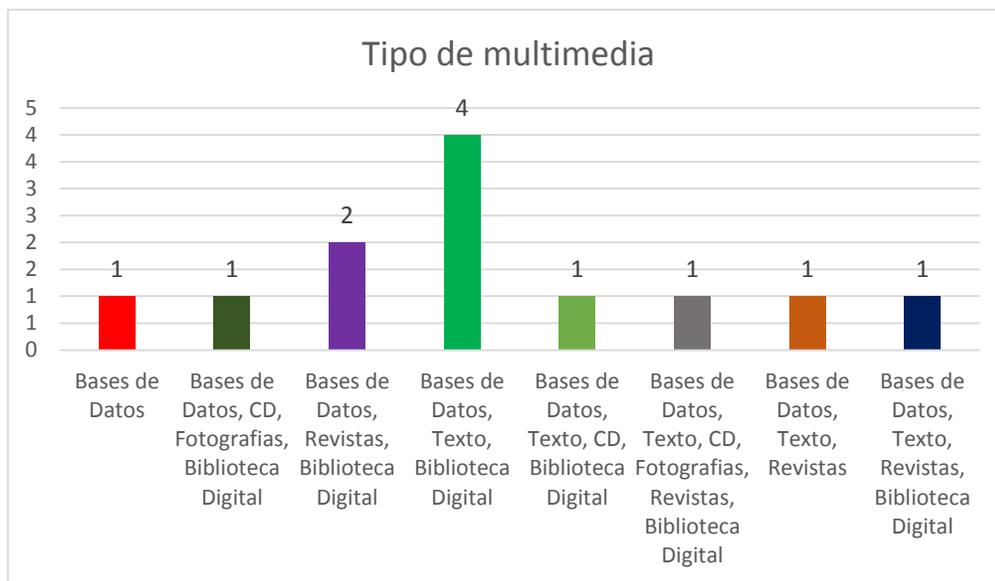


Gráfico 12. Tipo de multimedia

El 48% utiliza con más frecuencia servicios de multimedia como: Bases de datos, textos, Biblioteca digital, seguido en segundo lugar con 24% Bases de datos, revistas, Biblioteca digital, seguido de los demás tipo de información del 12% coinciden que sus usos están en fotografía, textos, CD y un 16 % utiliza los otros servicios; este grafico nos demuestra que los usuarios demandan y hacen uso de todos los servicios que presta y brinda la unidad de información, también nos visualiza el conocimiento sobre los recursos de información existente en la Biblioteca.

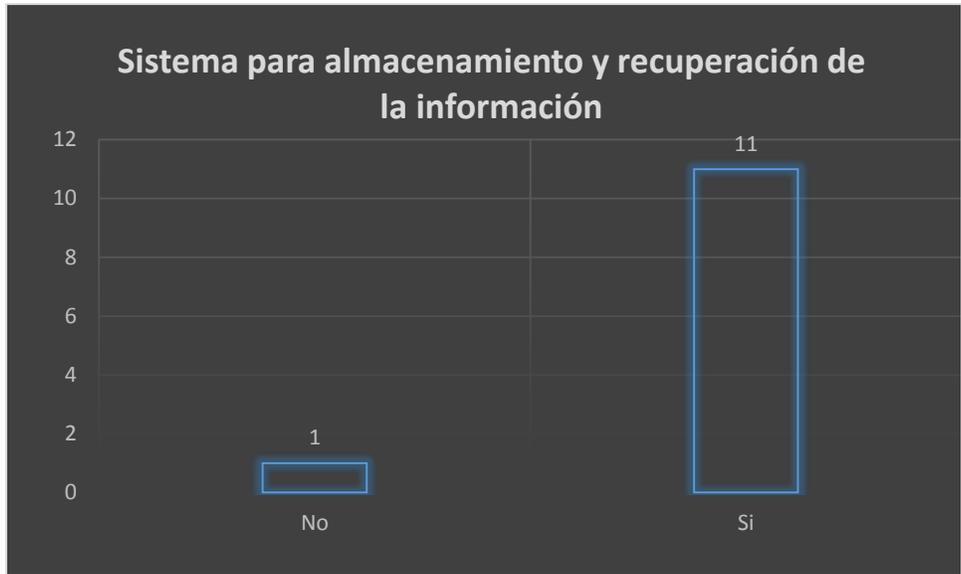


Gráfico 13. Sistema para almacenamiento y recuperación de información

El 91.7% dijeron que si existen sistemas para el almacenamiento y recuperación de los recursos de información, el 8.3% dijo no, esto nos demuestra que las diferentes cartas de servicios que se utiizan dan las repuestas al objetivo con que se difunden y que esta información es utilizada para la información.



Gráfico 14. Conocimiento adquirido de acuerdo al cargo que desempeña

El 33.3% ha adquirido conocimientos de acuerdo al cargo que desempeña en: ALFIN, Marketing, Referencia virtual, Excel, Bases de datos, todos conocen las formas de hacer que el usuario se familiarise con la información así también el que haga uso de la misma que es el éxito de sus funciones lograr que la información este en manos del usuario que lo necesite.

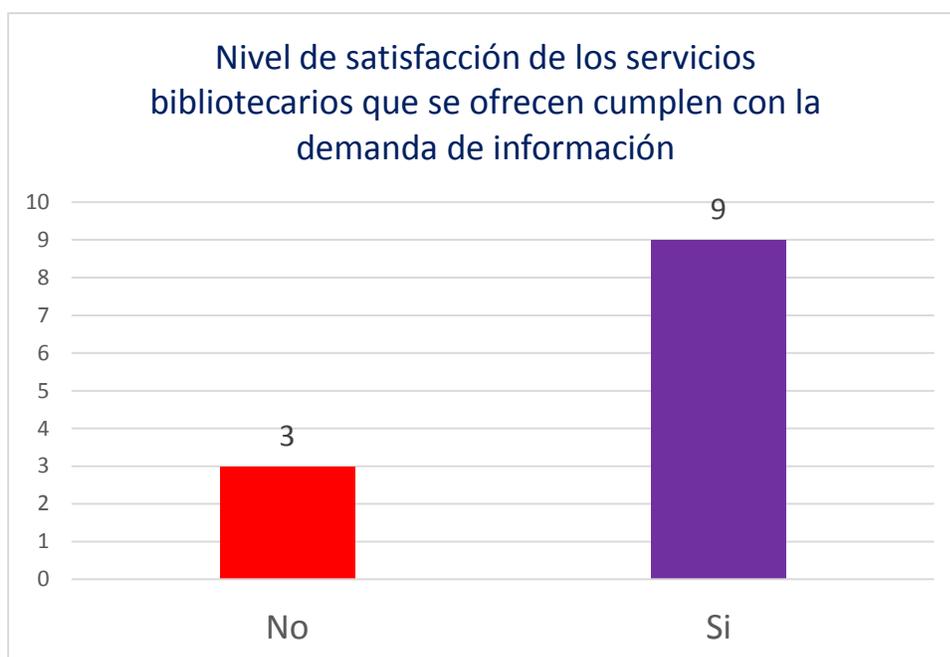


Gráfico 15. Nivel de satisfacción de los servicios

El 75% equivalente a (9) encuestados, consideran que el nivel de satisfacción de los servicios que se ofrecen; cumplen con la demanda y un 25% que corresponde a (3) encuestados no les satisface los servicios que demandan.



Gráfico 16. Fortalecer los conocimientos y formar estrategias

Todos (100%) están de acuerdo en fortalecer los conocimientos y formar parte de una nueva estrategia de gestión y transferencia del conocimiento.

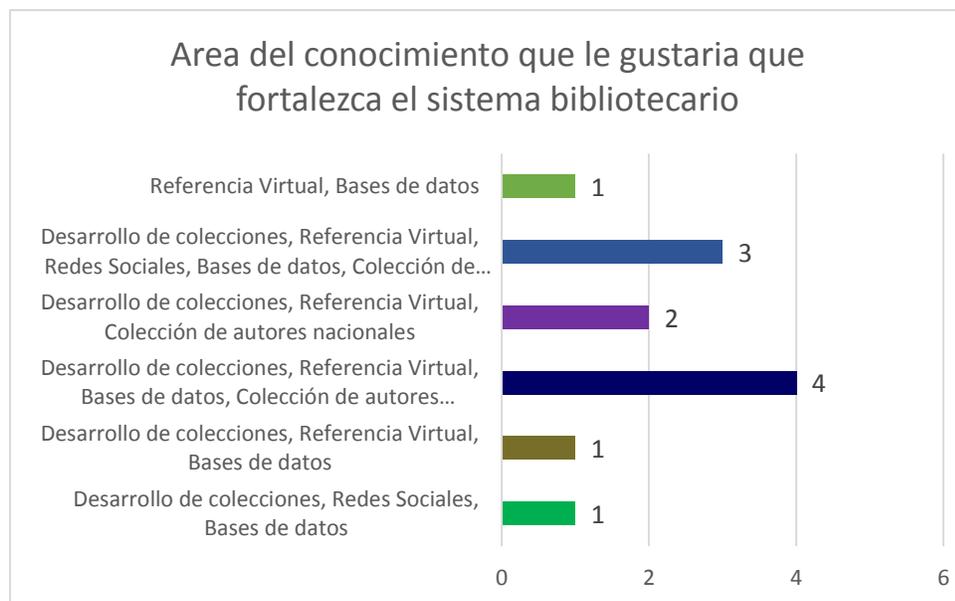


Gráfico 17. Área del conocimiento

La mayoría 48% opinó que se deben fortalecer las áreas del conocimiento en el Sistema Bibliotecario tales como: Desarrollo de colecciones, Referencia virtual, Bases de datos, Colecciones de Autores Nacionales y Redes sociales.

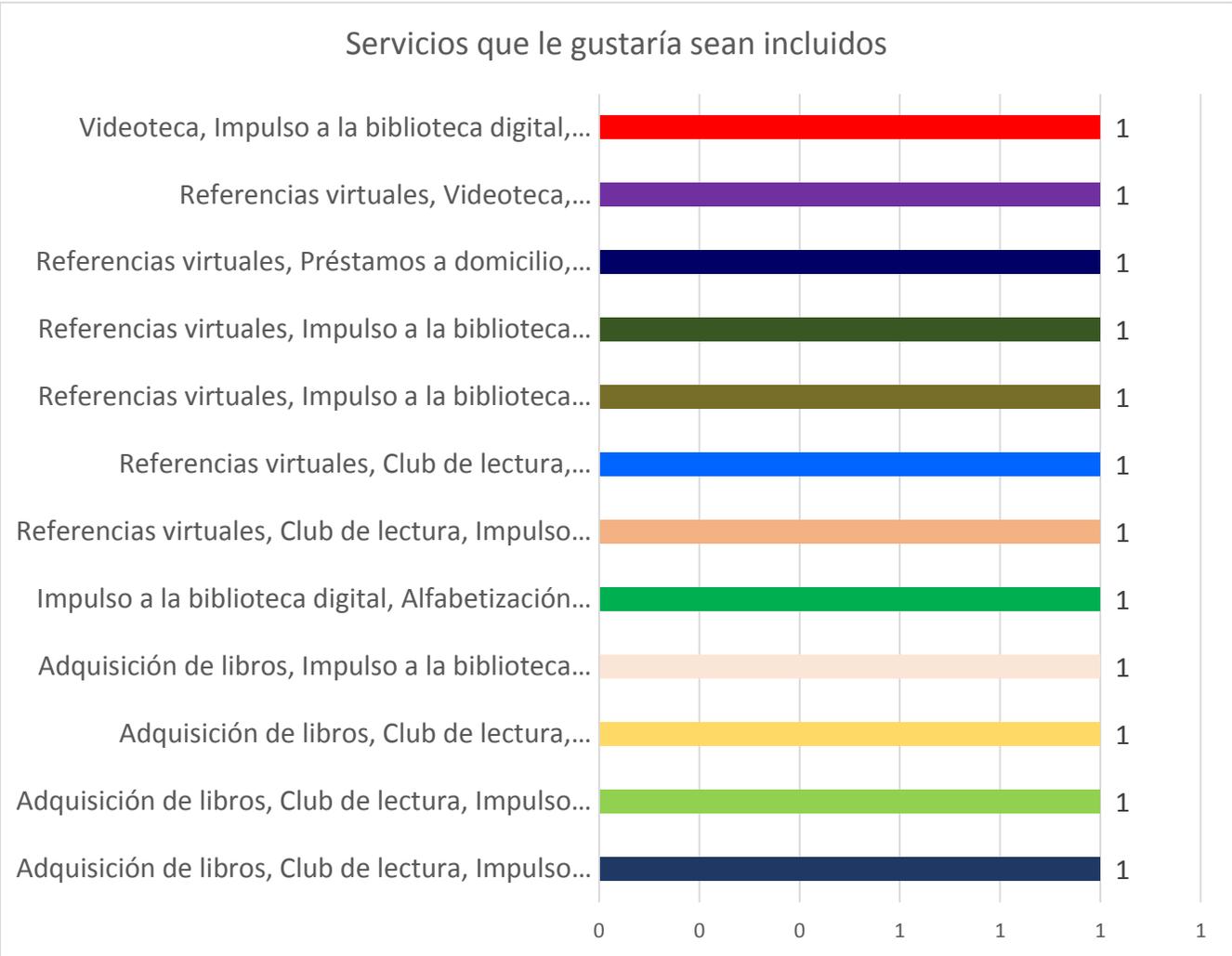


Gráfico 18. Servicio que les gustaría sean incluidos

Los servicios que opinaron sean incluidos son: referencias virtuales, impulso a la biblioteca digital, adquisición de libros, club de lectura y alfabetización informacional.

Cuestionario de satisfacción de usuarios

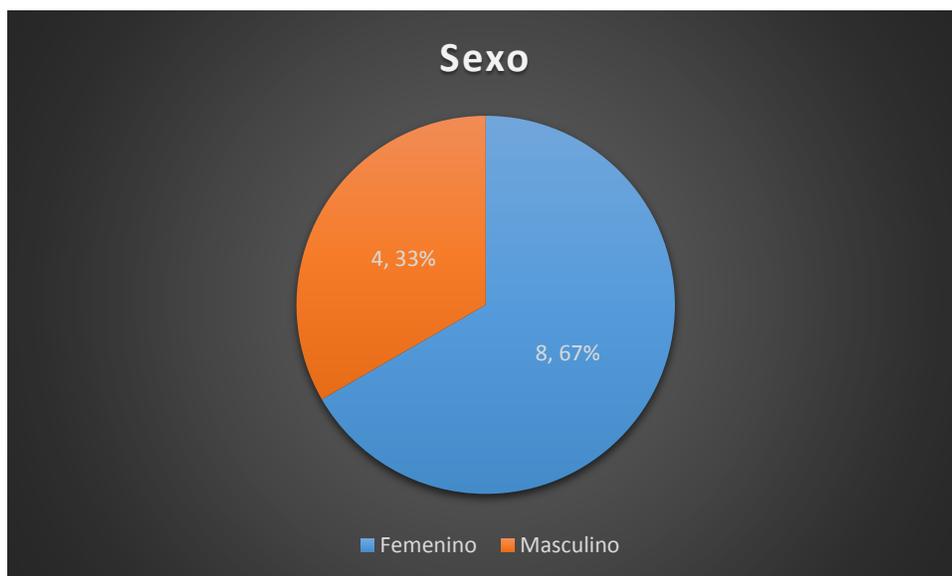


Gráfico 19. Cuestionario de satisfacción de usuarios

De los encuestados el 67% son del sexo femenino y el 33% son del sexo masculino, predominando el sexo femenino, por ser las mujeres las que frecuentemente hacen uso de los distintos servicios que brindan en las Unidades de información.

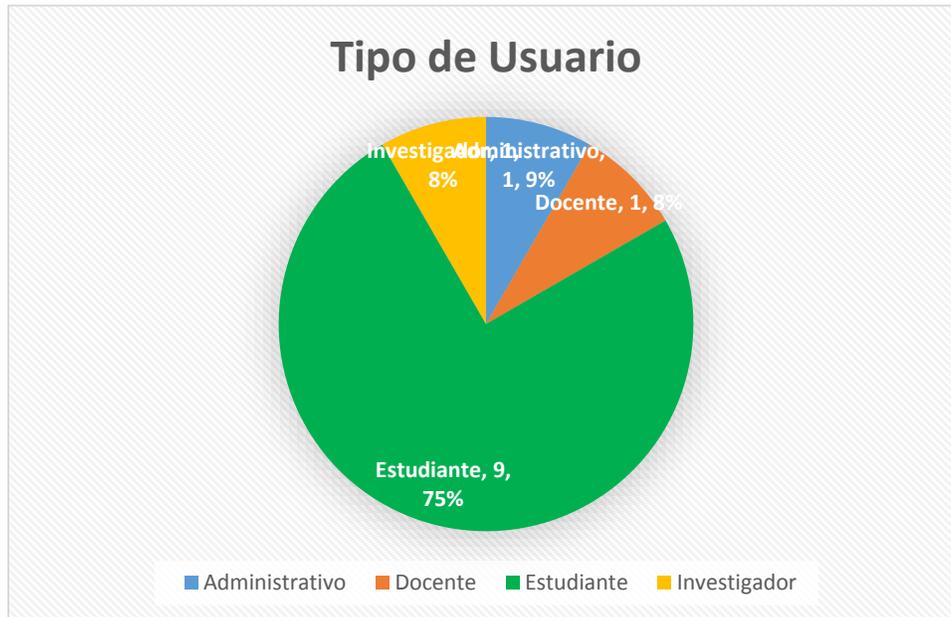


Gráfico 20. Tipo de usuarios

Los usuarios que más visitan las Unidades de Información son estudiantes de pregrado, con el mayor porcentaje.

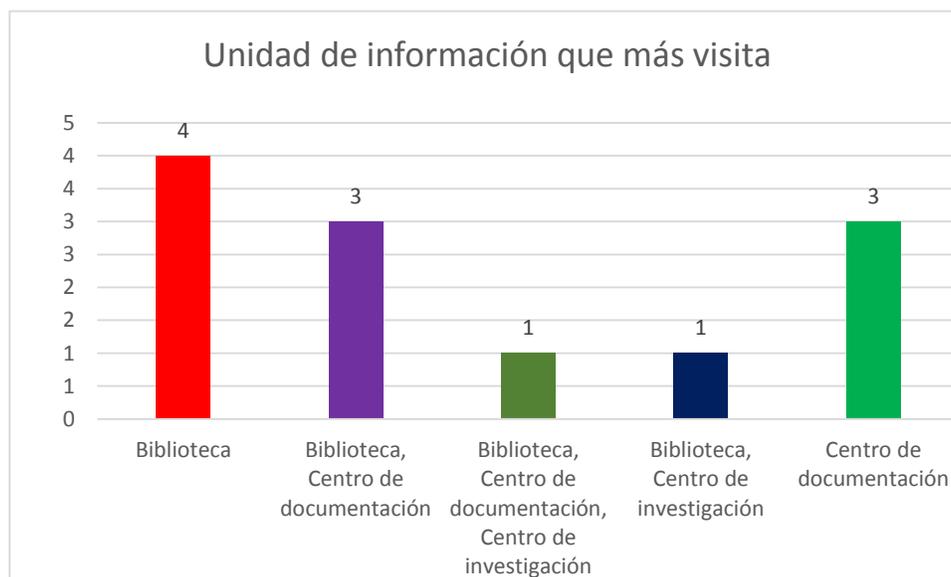


Gráfico 21. Unidad de información que más visita

Las Unidades de Información que más visitan los usuarios para realizar sus investigaciones la más visitada la Biblioteca Central, la minoría hace uso de Centros de Documentación (CEDOC)

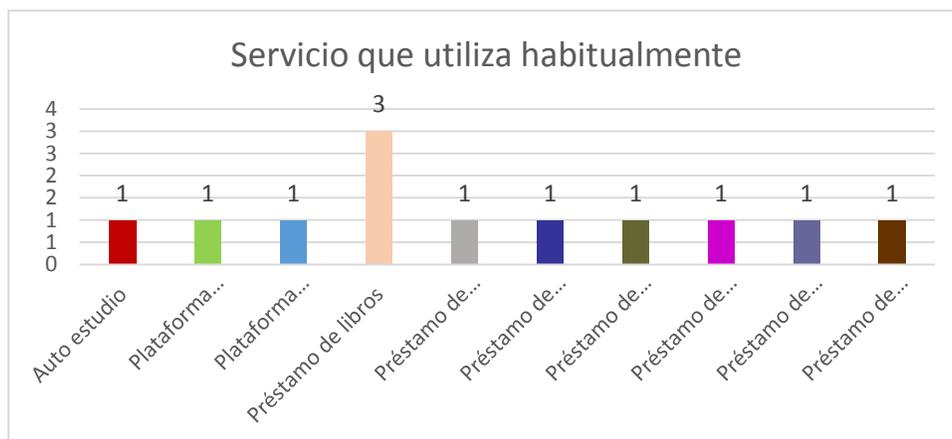


Gráfico 22. Servicio que utiliza habitualmente

El servicio que más utilizan habitualmente son los préstamos de libros, seguido del uso de la plataforma virtual.

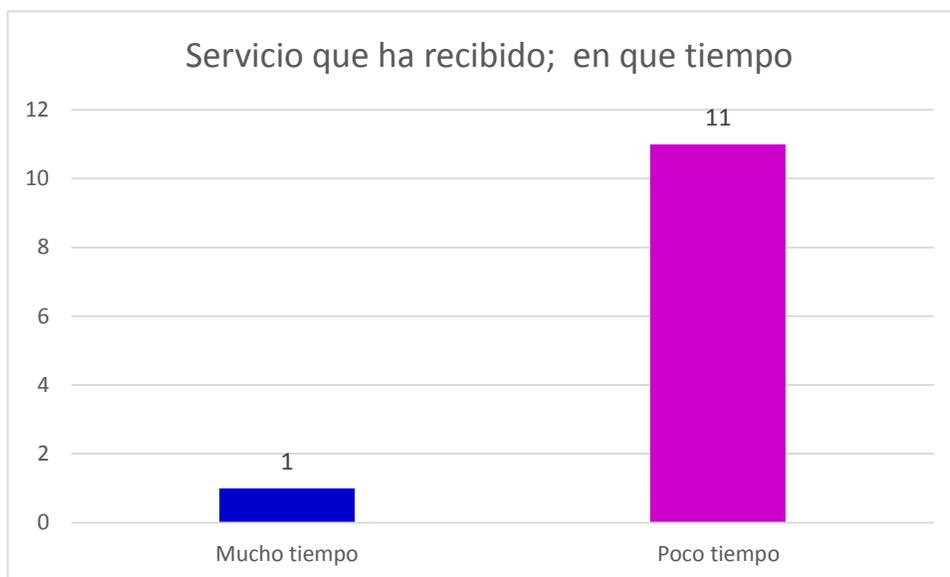


Gráfico 23. Servicio que más utiliza

Los usuarios expresaron que cuando solicitan información en las bibliotecas y centros de documentación se los brindan en poco tiempo siendo un factor muy importante para realizar sus investigaciones



Gráfico 24. Recursos de información que satisfacen sus necesidades

50% equivalente a 6 respondió que eventualmente los recursos de información satisfacen sus necesidades de información y el 50% equivalente a 6 manifestó que si lo satisfacen en su totalidad.



Gráfico 25. Sugerir algún nuevo servicio

La mayoría de los usuarios encuestados expresó que deberían de ampliar la infraestructura, el internet y el Wifi, equipos tecnológicos.

9. Conclusiones

El talento humano del sistema bibliotecario de la UNAN Managua, reconoce que la formación académica es responsabilidad compartida entre la universidad y la Unidades de Información, las bibliotecas tradicionales deben encontrar la excelencia informacional donde los usuarios tengan acceso a los recursos físicos y electrónicos.

a) El modelo de gestión de conocimiento genera la captura de capital intelectual y la formación de talento humano de calidad con nuevas competencias, habilidades y destrezas en sus funciones y actividades que permiten una participación asertiva en los cambios, el diagnóstico situacional permitió que el personal bibliotecario pudiese identificar fortalezas y debilidades.

b) Las unidades de información del sistema bibliotecario se desarrollan al caracterizar el tipo de información que demandan los usuarios, adaptándose así a los cambios y participando en la generación de conocimiento, creación de modelos, sistemas y soluciones para la identificar e implementar nuevas formas de innovación para la gestión del conocimiento.

c) La Universidad enfrenta la era de la sociedad del conocimiento, se esfuerza por cumplir con elementos de visión prospectiva; el plan estratégico y planificación operativa que incluye misión, visión, objetivos y metas, el Sistema Bibliotecario busca ideas innovadoras y se somete a procesos de evaluación institucional y aseguramiento de la calidad para una acreditación y certificación de la calidad de sus servicios.

d) Los Usuarios que visitan las Unidades de Información en su mayoría demandaron información referida a textos, bases de datos, biblioteca digital, revistas, fotografías e información en CD, información que es de utilidad en sus consultas e investigaciones, la implementación del modelo en el período establecido permitió, coadyuvar a la calidad de los servicios desarrollados en cada una de las etapas de la creación y gestión del conocimiento.

10. Recomendaciones

- a)** La Dirección del Sistema Bibliotecario debe ser cada día más competitiva para promover y difundir la cultura, colaborar en el desarrollo de la investigación y la gestión de la información por ser estos, recursos valiosos para la toma de decisiones, trabajar con un amplio compromiso social para mejorar y brindar servicios con eficiencia y eficacia.
- b)** Incorporar las fases del modelo integral al plan operativo de la dirección del sistema bibliotecario, los responsables de unidades de información tendrán la responsabilidad en, monitorear y ejecutar de la gestión de conocimiento en la unidad que dirige.
- c)** Establecer reuniones mensuales con los responsables bibliotecarios con mayor conocimiento en la materia y dominio en gestión del conocimiento, con técnicas metodológicas y herramientas de desarrollo para compartir el conocimiento generado.
- d)** Construir comunidades de aprendizaje retomando las experiencias con las que se cuenta, a través de los tipos de información que poseen las bibliotecas y centros de documentación en la universidad, los líderes deben utilizar los recursos para la investigación, capturar, transformar y compartir para apoyar los procesos de aprendizaje y estar conscientes de la función que desempeñan en los contextos educativos.
- e)** Sensibilizar al talento humano sobre la importancia del modelo de Gestión del Conocimiento de forma que trabajen en equipo, lograr el mejoramiento continuo e innovar los procesos de evaluación institucional.

11. Referencias bibliográficas

- Buonocore, D. (1977). Diccionario de bibliotecología: Términos relativos a la bibliología, bibliografía. (2da.ed.). Buenos Aires: Marymar.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Dávila L. de Guevara, C. (2001). Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. (2ª. Ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- García Gómez, F. J y Díaz Grau. A. (2006). Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez Vieites, A. y Suárez Rey, C. (2007). Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. (2ª. Ed.). México: Alfa omega.
- Hernández y Rodríguez, S. J. y Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kearney, N. (2002). Comunidades de aprendizaje: un enfoque pedagógico del futuro. Disponible en <http://uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:1301&dsID=n05kearney02.pdf>. Consultado el 23 de noviembre de 2017. 9 p.
- Lau, J. (2004), Directrices internacionales para la alfabetización informativa, IFLA, 2004, 14 p. Disponible <http://bivir.uacj.mx/DHI/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>. Consultado el 20 de agosto del 2017.
- Martí Lahera, Y. (2007). Alfabetización informacional. Buenos Aires: Alfagrama
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México : Oxford.
- Orera Orera, L. (1996). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis
- Ponjuán, D. (1998). Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos aplicaciones. Santiago de Chile: Universitaria.
- UNAN Managua. (2014). Estatutos, Managua, Nicaragua: Universitaria
- Zamorano, H. L. (2008). Indicadores para la gestión de conservación en museos, archivos y bibliotecas Buenos Aires: Alfagrama.

12. Anexos

12.1 Glosario

Aprendizaje/organizativo:

Proceso mediante el cual se integran conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta con la finalidad de afrontar los retos futuros de la organización

Capacidad:

Facultad de gestionar adecuadamente los recursos para realizar una determinada tarea dentro de la empresa

Competencias: repertorio de conocimientos (suma de experiencia, habilidades y comportamientos) que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada

Comunidad de aprendizaje en la biblioteca:

La biblioteca, al igual que otras instituciones, es un espacio donde se manifiesta el aprendizaje. Desde una perspectiva del aprendizaje organizacional, las entidades, donde se incluyen las bibliotecas, de acuerdo con Sánchez Avillaneda (2004, p. 100), “se ven obligadas a aprender a responder a las demandas de un entorno inestable y sólo las organizaciones que aprenden de sí mismas, de sus virtudes, de sus errores, de sus éxitos y fracasos, están preparadas para adaptarse al cambiante mundo actual y sobre todo a sus tiempos futuros”

Desarrollo personal de los bibliotecarios

Dependerá de los procesos y actividades de auto aprendizaje. Los bibliotecarios requieren:

- Desarrollar sus propias competencias informativas
- Alcanzar la habilidad para facilitar el aprendizaje y enseñar el pensamiento crítico e inquisitivo
- Estar decidido a responsabilizarse de su propio aprendizaje y sus propias habilidades tecnológicas
- Ser capaz de recibir constante entrenamiento bibliotecológico, una forma crucial de aprender nuevos conceptos y competencias
- Ser parte de una organización profesional, asistir a conferencias y adquirir literatura técnica
- Reservar tiempo suficiente para tener oportunidades de colaborar con sus colegas; tener y dar apoyos continuos.

Gestión del conocimiento:

Capacidad para generar valor basándose en las personas y en una gestión eficaz del capital intelectual con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos.

Información:

Colección de datos que tienen significado para el usuario en un momento determinado.

Mapa de conocimiento: directorios que facilitan la localización del conocimiento dentro de la organización mediante el desarrollo de guías y listados de personas, o documentos, por áreas de actividad o materias de dominio. Pérez, D., Dressler, M. (2007)

Modelos de gestión del conocimiento: modelos que pretenden justificar el flujo de conocimiento útil dentro de la organización, desde su captación hasta su uso posterior, para conseguir directa o indirectamente los objetivos estratégicos.

Perfil de usuarios:

Los usuarios son la razón de ser de las bibliotecas, los profesionales de la información denotan la relevancia que tiene para los profesionales de la información el conocer el perfil de usuarios o la necesidad de información para la investigación de los mismos

La biblioteca debe conocer de antemano las carencias del usuario para ofrecer sus recursos y servicios, según sean sus necesidades. Si se hace un estudio de usuarios, deberá conocer que servicios ofrece, manera que los facilita, factores como las colecciones, personal e infraestructura. El factor financiero tiene un valor importante para el buen desarrollo. Así podrá adquirir buena tecnología, incrementar las colecciones, hacer una buena difusión y ampliar los recursos humanos en pos de un mejor servicio. Al planificar un estudio de necesidades y grado de satisfacción del público, deberá diseñarse un instrumento de evaluación a tal efecto.

Sistemas de información:

Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir información para facilitar la coordinación de los Diseño y creación de un Sistema de Soporte a la toma de Decisiones que mida el Capital Intelectual de las empresas

Sociedad de la información: la Sociedad de la Información es una etapa más en el proceso permanente de desarrollo del conocimiento y de acumulación de capital humano y de capital organizativo de las empresas. En este nuevo entorno tecnológico, la información aumenta su valor económico, circula, se intercambia, se acumula, facilita la mejora de los procesos productivos y estimula la introducción de nuevos bienes y servicios.

Sociedad del conocimiento: término asociado a la realidad empresarial presente (y futura) en la cual el conocimiento se convierte en el principal factor de producción de las organizaciones empresariales, dejando en un segundo plano los tradicionales factores productivos: tierra, trabajo y capital.

Talento humano

El término, “gestión del talento” significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerenciar a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que para otros, es cómo se maneja el talento en general - es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado. Desde la perspectiva de la gestión del talento, las evaluaciones del desempeño tratan con dos temas importantes: el rendimiento y el potencial

Tecnologías de la información:

Tecnologías (informáticas y afines) utilizadas para implementar los sistemas de información de las organizaciones

12.2. Informe estadístico del sistema bibliotecario

BIBLIOTECA/CEDOC: _____

RESPONSABLE: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

CELULAR: _____

MATERIALES DE INFORMACION DISPONIBLE EN BIBLIOTECA O CEDOC

TIPO DE MATERIAL			TOTAL
	TÍTULOS	COPIAS	
LIBROS INGRESADOS EN BASE DE DATOS ABCD ISIS			
MAT. AUDIOV. (CD, DVD, ETC)			
ELECTRONICOS (Biblioteca Digital)			
REVISTAS			
OTROS			

MATERIAL DE INFORMACIÓN NO INGRESADO EN BASE DE DATOS

TIPO DE MATERIAL			TOTAL
	TÍTULOS	COPIAS	
LIBROS NO INGRESADOS EN BASE DE DATOS			
MAT. AUDIOV.			
ELECTRONICOS			
REVISTAS			
OTROS			

TIPO DE MATERIAL			TOTAL
	TÍTULOS	COPIAS	
LIBROS NO INGRESADOS EN BASE DE DATOS			
MAT. AUDIOV.			
ELECTRONICOS			
REVISTAS			
OTROS			

CAPACITACIONES DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS (ALFIN)

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL

MATERIALES DE INFORMACION ADQUIRIDOS

	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	TITULOS	COPIAS	TITULOS	COPIAS	TITULOS	COPIAS	
LIBROS COMPRADOS							
LIBROS DONADOS							
MONOGRAFIAS DONADAS							
REVISTAS DONADAS							

SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA O CEDOC 2018

TIPO DE SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PRÉSTAMO A DOMICILIO				
PRÉSTAMO EN SALA				
PRESTAMO INTERB.				
LIBRO PRESTADO PARA FOTOCOPIAR				
ATENCIÓN PERSONALIZADA				
SERVICIO DE INTERNET				
OTROS (Descríbalos)				

SERVICIOS BRINDADOS A USUARIOS

TIPO DE SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
ESTUDIANTES							
DOCENTES							
ADMINISTRATIVOS							
EXTERNOS DE OTRAS UNIVERSIDADES							
USUARIOS ATENDIDOS POR SEXO	V=	M=	V=	M=	V=	M=	

CAPACITACIONES BRINDADAS EN PLATAFORMA VIRTUAL

TIPOS DE USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ESTUDIANTES				
DOCENTES				
PERSONAL ADMINIST.				
OTROS				

PERSONAL BIBLIOTECARIO

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CELULAR	CORREO	GRADO ACADÉMICO EJEMPLO: MSc. en Gestión Licdo. en Gestión

MATERIAL DE INFORMACIÓN PROCESADO

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
LIBROS CLASIFICADOS				
LIBROS CATALOGADOS				
TITULOS INGRESADO EN COMPUTADOR				
MFN MODIFICADOS EN EL COMPUTADOR				
MFN REVISADO SU INGRESO				
REVISADOS DE INVENTARIO				
MONOGRAFÍAS INGRESADAS EN REPOSITORIO				
ELABORACIÓN DE MARBETES				
ELABORACION DE TARJETAS				
ADHERIDO DE MARBETES				
OTRA ACTIVIDAD				

CAPACITACIONES BRINDADAS

TIPOS DE USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Número de consulta en Base de datos por Estudiantes				
Número de consulta en Base de datos por Docentes				
Número de descargas de archivos en las Base de datos				
Porcentaje de estudiantes que recibieron los servicios del ítem anterior				
Número de capacitaciones brindada a usuarios (en el uso y manejo de bases de datos: estudiantes, docentes, otros)***				
Número de bases de datos científicas (Suscritas)				
Número de artículos científicos descargados (Esto es lo mismo que archivos descargados)				

12.3 Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información y realizar un análisis que permita examinar las habilidades y destrezas de difusión de la información que tienen los responsables de bibliotecas y centros de documentación, con el fin de implementar un modelo de gestión del conocimiento basado en competencias que debe obtener el talento humano

Marque con una X en el recuadro la respuesta que estime conveniente

1.-Sexo Masculino _____ Femenino _____

2.-Años de laborar para la Unan Managua

De 5 a 10 años _____

De 10-15 _____

De 20 años a más _____

3.- Según su experiencia laboral en el cargo que desempeña considera que responde con eficiencia y eficacia las necesidades de información de los usuarios

Si _____ No _____

4. Le gustaría adquirir nuevos conocimientos del quehacer bibliotecario para contar con una biblioteca siguiendo un modelo de gestión del conocimiento

Si _____ No _____

5.- Ha dado respuesta a necesidades de información apoyándose de los conocimientos de otro especialista de la información

6.- Ha participado en capacitaciones sobre desarrollo de colecciones físico y digital

Si _____ No _____

7- Se mantiene en comunicación con los especialistas de la Biblioteca central cuando se presentan problemas de necesidades de información virtual

Si _____ No _____

8.- Que tipo de multimedia utiliza con más frecuencia para compartir conocimientos en el área laboral

Bases de datos _____ Texto _____ CD _____ Fotografías _____

Revistas _____ Biblioteca digital _____ Vídeos _____ Sonido _____

9.- Existen sistemas para el almacenamiento y recuperación de los recursos de información

Si _____ No _____

10- Ha adquirido conocimientos de acuerdo al cargo que desempeña:

ALFIN _____ Marketing _____ Referencia virtual _____ Excel _____ Bases de datos _____

11.- Considera usted que el nivel de satisfacción de los servicios bibliotecarios que se ofrecen cumplen en respuestas a las demandas de información

Si _____ No _____

12.- Estaría de acuerdo en fortalecer sus conocimientos y formar parte de una nueva estrategia de gestión del conocimiento en apoyo a la docencia e investigación

Si _____ NO _____

13 Qué áreas del conocimiento le gustaría que se fortalezcan en el sistema bibliotecario

Desarrollo de colecciones _____ Referencia virtual _____ Redes sociales _____

Bases de datos _____ Colección de autores nacionales _____

14.- Qué servicios le gustaría sean incluidos, selecciona hasta 5 opciones.

Adquisición de libros____ Referencias virtuales____ club de lectura____
Préstamo a domicilio____ Videoteca____
Impulso a la biblioteca digital____ Alfabetización informacional____
____ Plataforma virtual____
Talleres normas APA____ Intercambio de experiencias ____

12.4 Cuestionario de satisfacción de usuarios

Estimado usuario el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información y realizar un análisis que permita examinar el grado de satisfacción informacional que usted recibe en las unidades de información del sistema bibliotecario de la UNAN Managua.

Marque con una X la respuesta que estime conveniente

- 1.-Sexo: Hombre____ Mujer____
- 2.-Tipo de Usuario: Estudiante____Docente____Investigador____ Administrativo____
- 3.- Qué unidad de información visita con más frecuencia para satisfacer sus necesidades de información
- Biblioteca____ Centro de documentación____ Centro de investigación____
4. Qué tipo de servicio demandas habitualmente
- Préstamo de libros____ club de lectura____ Plataforma virtual____ Alfabetización informacional____ Auto estudio____ Wifi____ Hemeroteca____ Pág. Web____ Condiciones ambientales____ Hemeroteca____ Asesorías____ Catálogo electrónico____ Otros____

5. El servicio que más utilizas se lo han brindado en:

Poco tiempo_____ mucho tiempo_____ La atención no fue adecuada_____

6- La recursos de información que usted solicita satisfacen sus necesidades de información

Si_____ Eventualmente_____ No _____

7- Sugieres algún servicio nuevo que deba existir en la unidad de información

Si_____ No_____

Gracias por su colaboración.-

12.5 Diagnóstico organizacional

Dirigido a responsables de bibliotecas que pertenecen al Sistema Bibliotecario de la Unan Managua

Objetivo: Recopilar información para conocer el estado situacional de las unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la universidad con fines de mejorar la gestión del conocimiento a través de la información generada en las bibliotecas y Centros de documentación.

Datos del responsable de biblioteca o centro de documentación

- 1.-Nombre y ubicación de la Biblioteca o Cedoc
- 2.-Horarios del servicio que presta
- 3.-Usuarios y servicios que se atienden
- 4.-Funciones principales al cargo que desempeña en la casa de estudios
- 5.-Cuenta con una estructura organizativa (organigrama dependiente)
- 6.-Conoce acerca de la misión, visión, objetivos y estrategias institucionales
- 7.-Existe un reglamento para usuarios si su respuesta es positiva, indique la importancia del mismo
- 8.-Con qué sistema de clasificación organiza la colección
- 9.-Del total de títulos y copias cuanto es la cantidad procesada de información existente en la unidad de información
- 10.-Que áreas del conocimiento humano contiene su acervo bibliográfico
- 11.- Qué tipo de catalogación utiliza y en que consiste
- 12.-Que bases de datos son las más utilizadas por los usuarios según sus estadísticas

13.- Aproximadamente a cuantos usuarios capacita usted sobre Plataforma Virtual cada trimestre

14.-Como se realizan las estadísticas de los servicios brindados en la U.I

15.-Qué sistema de aprendizaje y apoyo a la docencia utiliza en la Unidad de Información. Explique

Marketing_____ ALFIN_____ Incidencia _____

16.-La biblioteca maneja un sistema de gestión y administración de unidades de información para generar su catálogo electrónico. Explique

17.-Qué tipo de (software) utiliza para su catálogo electrónico

18.-Cada cuanto año la biblioteca participa en el proceso de autoevaluación, evaluación planes de mejoras con miras a la acreditación

19.-Que modelo de gestión del conocimiento utiliza el sistema bibliotecario

20.- Que opina sobre la implementación de un modelo de gestión del conocimiento con perspectivas de mejora continua en las unidades de información

12.6 Preguntas y respuestas sobre Gestión del Conocimiento, aplicada a responsables de Bibliotecas y Centros de Documentación del Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.

1. ¿CREE USTED QUE EL SISTEMA BIBLIOTECARIO APLICA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, SI O NO? SI ES POSITIVO SE AJUSTA A LA MISIÓN VISIÓN Y OBJETIVOS?

Si, se aplica gestión del conocimiento, porque cada día se mejora el desempeño laboral de la casa de estudios, gracias a que se conoce hoy en día como la información que genera a través de sus investigadores, egresados y docentes que preparan investigación científica es divulgada tanto a nivel interno como externo. Ejemplo; Repositorios institucionales, plataforma virtual, adquisición de bibliografía, entre otras. En cuanto a la misión, visión y objetivos debe ser actualizada a los cambios constantes que tiene nuestro sistema.

2. ¿COMO APLICA TUS CONOCIMIENTOS A LA HORA DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DENTRO DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN?

Con seguridad, con base teórica-práctica por las competencias que se tienen, porque cuando el talento humano se apropia del conocimiento en todo el sentido de la palabra es capaz de colaborar dentro de la unidad de la información compartir experiencias con otros especialistas en las diferentes actividades, dicho aprendizaje permite adaptarse al entorno, responder a los cambios.

3. ¿EL SISTEMA BIBLIOTECARIO ORGANIZA CAPACITACIONES DE QUE TIPO Y CADA CUANTO LO REALIZA?

Se trabaja mediante una planificación donde se realiza un cronograma de capacitaciones internas, así como las capacitaciones organizadas por la Administración y Rectoría, cada Facultad, Departamento y Direcciones, realiza

su POA y ahí establecen las capacitaciones de acuerdo a perfiles laborales. en ocasiones algunos no asisten a capacitaciones porque son únicos en su puesto laboral y no pueden cerrar el servicio que brindan.

4. CALIFIQUE SEGÚN SU CRITERIO DEL 1-5 EL NIVEL DE EXPERIENCIA QUE POSEE PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN LA CUAL SE DESEMPEÑA ?

Afirman un 3.5% de experiencia por todos los saberes recibidos así como la práctica en los diferentes cargos administrativos y académicos en que participan, ahora con la experiencia de posgrados, que se van adquiriendo y enriqueciendo conociendo así diferentes modelos de aprendizaje.

5. DENTRO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO EXISTEN CONDICIONES DE TRABAJO COLABORATIVO O TRABAJO INDIVIDUAL EJEMPLIFIQUE?

Existen de ambos pero más el colaborativo. Por ejemplo, la adquisición de la información sea en soporte físico o digital que ingresa al Sistema Bibliotecario se organiza a través del sistema de la Cadena Documental este es elaborado en equipo, un grupo se encarga de hacer la selección, otro de darle el tratamiento y procesamiento, para luego ser difundido a los usuarios. También la participación de los docentes bibliotecarios y estudiantes quienes son los que selección la bibliografía que se integra a las unidades de información. Se puede afirmar que la mayoría de gestores de la información tienen un sentido de pertenencia no solo para el equipo sino también para la comunidad universitaria.

6. ¿CREE USTED QUE LAS IDEAS O CONOCIMIENTOS QUE POSEE CADA PERSONA SON TOMADAS EN CUENTA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

En algunos casos cuando las ideas o conocimientos es presentado después de elaboración del POA se puede integrar al siguiente año, por lo general quien asiste a POA Institucional es la directora del Sistema los responsables de Centros de documentación no participan de los POA que se realizan por facultad. La dirección de Biblioteca central aporta ideas de nuevas aplicaciones en redes sociales y ya se están ejecutando, otras ideas de proyecto no, porque implica más presupuesto.

7. ¿CÓMO ES EL CLIMA O COMPORTAMIENTO QUE SE DA ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN?

Creo poder calificarlo del 1-5 en 4% porque existe una interacción e influencia recíproca entre los trabajadores, a pesar que contamos con distintos tipos de niveles de conocimiento ellos entre sí tratan de aumentar la efectividad de la organización o mejorarla.

8. ¿QUE ESTRATEGIAS EMPLEA PARA LA MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS EN RELACIÓN A LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN?

Se implementa a través de la Motivación laboral, a través de divulgar al usuario nueva bibliografía, que se corresponda con las asignaturas de las carreras multidisciplinarias, bases de datos, condiciones para el autoestudio, el talento humano comprometido y capacitado en un espacio propicio para su mejor desarrollo personal y profesional, en el talento humano se fomenta el trabajo en equipo, el liderazgo, el respeto ante todo dando a conocer nuestros principios y valores institucionales, entre otras estrategias que se vienen implementando.

El personal a cargo de centros de documentación solamente se encargan de los servicios básicos como son, atención en sala de lectura, préstamos a domicilio e información bibliográfica

9. De los servicios más demandados por los usuarios cuál cree usted que debe ser mejorado.

Préstamos de libros: para eso las colecciones que es uno de los procesos que realiza la biblioteca central conocido como la cadena documental de la información, debe contar con presupuesto anual para la adquisición de bibliografía actualizada, en vista que no se cuenta con una partida presupuestaria para adquirir toda la información que seleccionan los docentes y que se correspondan con las asignaturas que se imparten.

Bases de datos: La institución suscribe bases de datos que se seleccionan, para el sistema bibliotecario, sin embargo los responsables de CEDOC no realizan búsquedas que demandan los usuarios porque carecen de equipos, de wifi, de espacio y factor tiempo por ser solamente una persona que atiende.

Divulgación de la información: Las biblioteca central Salomón de la Selva entre otras unidades de información realizan actividades de marketing para llegar al usuario y ofrecer sus servicios, el marketing es comunicación y la biblioteca promociona y comunica a través de los diferentes medios que desde su inicio ha logrado tener a su alcance. El talento humano debe buscar estrategias de divulgación de los recursos de información de acuerdo al perfil de usuarios que poseen

Alfabetización informacional: Los actuales servicios que brinda el sistema bibliotecario son parte de la educación de usuarios que integran las unidades de información, es un soporte esencial para la educación permanente y el progreso cultural del talento humano y la sociedad en general, enfrentando

amplias brechas en la gestión del conocimiento. Pero se carece de una política institucional que incluya en los planes de estudio el desarrollo de habilidades y destrezas en los estudiantes para que tengan pleno conocimientos de nuestras unidades de información de tipo híbrida.

10. Como se realiza actualmente el compartir y adquirir conocimientos tecnológicos

- A través de presentación de página web
- Capacitaciones presenciales acerca de la organización de la información
- Capacitaciones presenciales sobre plataforma virtual
- Búsqueda de la información en catálogo electrónico

11. CALIFIQUE SEGÚN SU CRITERIO LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DENTRO DE LAS BIBLIOTECAS Y CEDOC?

Existe una articulación entre la Gestión del conocimiento del sistema bibliotecario y las áreas de investigación, divulgación, docencia, TIC, editores, e investigadores facilitando una gestión de la información más eficiente, así como elementos claves entre estos: La innovación organizacional, coordinación entre niveles organizativos que contribuyan a crear procesos y modelos de organizaciones exitosas.

12. SEGÚN SU OPINIÓN CREE IMPORTANTE IMPLEMENTAR UN MODELO SOBRE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO?

Si, porque el sistema bibliotecario implica adoptar un modelo de gestión actualizado donde se implementen técnicas informacionales acordes a la tecnología y sea posicionada en un sitio de relevancia para el usuario, debe garantizar un espacio de cambios organizacionales e informacionales del

conocimiento con el propósito de atender con eficiencia y eficacia las demandas de información, según nuestra percepción, las bibliotecas y centros de documentación deben visionar hacia dónde, cómo y con qué se atienden las demandas de información con servicios tecnificados que acompañen los procesos de investigación de los usuarios, que utilicen estándares de calidad en sus procesos de recolección, sistematización y difusión de información. Donde el talento humano sea capaz de fortalecer la experiencia y el conocimiento brindando valor agregado a la gestión de la entidad a la que pertenece y difundir con excelencia el capital intelectual de la universidad.

12.7 Anexos fotográficos



Dando a conocer propuesta del modelo de gestión del conocimiento



Reunión y capacitación a responsables de bibliotecas y centros de documentación



Asesoría a responsable de bibliotecas



Asesoría a responsable de bibliotecas