

Elementos de convergencia entre alfabetización informacional y gestión del conocimiento: reflexiones a partir de cuatro modelos teóricos

MARIANNE ROBLES

Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Humanidades y Educación.
mariannerobles@gmail.com

RESUMEN

A partir de la revisión de la literatura relativa a 4 modelos de gestión del conocimiento (Nonaka, et.al, 2008; McIver, Ramachandran y Legnick-Hall, 2008; Bueno, 2013; y Sánchez-Vega, 2008) se identifican elementos de convergencia entre sus postulados y los de la alfabetización informacional entendida ésta como una práctica de pedagogía informacional que trasciende las fronteras del mundo académico y es aplicable en entornos corporativos de distinta naturaleza. Se establece como contexto para el análisis la economía del conocimiento, noción que intenta explicar la sociedad actual describiendo el ritmo de innovación y cambio tecnológico acelerado que pone al conocimiento en el centro del desarrollo económico sostenido y a la movilidad y competencia mundial por el talento humano como una de sus evidencias más contundentes. Concluye destacando la importancia y la urgencia de vincular la alfabetización informacional con la gestión del conocimiento como uno de los facilitadores organizacionales para la operacionalización de cualquier modelo de gestión del conocimiento.

Palabras clave: Alfabetización Informacional; Gestión del Conocimiento; Competencias Informacionales.

CONVERGENCE BETWEEN INFORMATION LITERACY AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: REFLECTIONS FROM FOUR THEORETICAL MODELS

ABSTRACT

Based on the review of the literature on four knowledge management models (Nonaka, et.al, 2008, McIver, Ramachandran and Legnick-Hall, 2008, Bueno, 2013, and Sánchez-Vega, 2008) elements of convergence between its postulates and those of information literacy understood as a practice of informational pedagogy that transcends the boundaries of the academic world and is applicable in corporate environments of different nature. The knowledge economy is established as a context for analysis, a notion that attempts to explain current society by decimating the pace of innovation and accelerated technological change that puts knowledge at the center of sustained economic development and mobility and global competition for human talent as one of its most compelling evidence. Concludes by emphasizing the importance and urgency of linking information literacy with knowledge management as one

of the organizational facilitators for the viability of any knowledge management model.

Keywords: Informational Literacy; Knowledge Management; Information Competencies.

INTRODUCCIÓN

La teoría sobre gestión del conocimiento comienza a gestarse hace más de 5 décadas con los aportes de Michael Polanyi, científico y filósofo húngaro entre cuyos aportes teóricos se encuentra la noción de “conocimiento tácito” referida al aspecto más personal e inaccesible del conocimiento humano (Polanyi, 1966), planteaba que el sólo el 5% del conocimiento de una persona se hace explícito a través de los datos, la información, los documentos y registros en los archivos; mientras que el 95% se considera tácito porque corresponde a la experiencia, el pensamiento, las competencias, el compromiso y el actuar. En su obra *La dimensión tácita*, utilizaba un iceberg como metáfora para ilustrar la relación entre el conocimiento explícito y el conocimiento tácito. Esta noción es cardinal en los modelos de gestión del conocimiento formulados desde entonces hasta hoy para explicar la existencia de una dimensión individual, humana, de la gestión del conocimiento que complementa y sostiene a la dimensión organizacional o colectiva.

Todos los modelos de gestión del conocimiento reconocen la existencia de esa dimensión personal vinculada con el conocimiento tácito, no obstante se orientan a la puesta en práctica de procesos y acciones vinculadas con la dimensión organizacional, buscando garantizar las condiciones organizacionales que, según los propios modelos establecen, son necesarias para la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento en las organizaciones sigue siendo en nuestros días un ir y venir de ensayos, inversiones y búsqueda de soluciones que surgen como respuesta a las demandas de cambio del entorno de las organizaciones. Las dinámicas sociales y económicas las obligan, independientemente de su naturaleza, a cambiar y adaptarse a las exigencias de pertenecer a una economía del conocimiento.

En las últimas décadas del siglo XX y comienzo del siglo XXI, la evolución de las tecnologías de infor-

mación y el reconocimiento de la importancia del conocimiento como un bien intangible que agrega valor y que genera ventajas estratégicas y competitivas es el contexto de cualquier organización, es el signo de una economía del conocimiento, entendida como aquella que opera en una sociedad donde en la base de la efectividad y la rentabilidad de los países y sus organizaciones está el conocimiento, una sociedad donde éste se aprovecha para ganar ventajas competitivas en el mundo de los negocios locales y globales. (Navarro, 2014).

Los modelos de negocio, los procesos y las estructuras organizacionales son conmocionados por nuevas formas de establecer relaciones comerciales, relaciones laborales y relaciones interpersonales, ante realidades como el teletrabajo, el crowdfunding, y las criptomonedas, por mencionar sólo 3 ya conocidas por todos, las organizaciones están siendo interpeladas por el reto de innovar. Y en este contexto todos los teóricos y estudiosos de las dinámicas organizacionales coinciden en afirmar que no es posible acometer la tarea de innovar sin el concurso de personas cuyo talento, experiencia y conocimiento hagan posible los procesos creativos. La economía del conocimiento vuelca totalmente la mirada hacia el talento humano hacia el capital intelectual de las organizaciones es decir hacia las personas su conocimiento y sus competencias.

El éxito de la aplicación de cualquiera de los modelos de gestión de conocimiento desarrollados en los últimos 50 años, está vinculado con las competencias necesarias en las personas para que el modelo funcione. Esas competencias se relacionan muy fuertemente con los resultados que cualquier iniciativa de GC persigue, que el conocimiento organizacional resultado de procesos individuales muy personales, pueda ser aprovechado y transmitido al colectivo.

En la literatura sobre GC se enfatiza y desarrolla ampliamente la dimensión organizacional de la GC, se explican las condiciones organizacionales necesarias para la operacionalización de los modelos, se plantean soluciones tecnológicas que garanticen plataformas y procesos de comunicación, se definen marcos

jurídicos y normativos para controlar las prácticas, se diseñan procedimientos para la gestión de documentos y de información, pero se da por sentado que las personas poseen y desarrollarán las competencias necesarias para acometer las tareas derivadas de todo lo anterior, y probablemente no sea así, probablemente es en el desarrollo de tales competencias donde las organizaciones se han estado jugando -y lo siguen haciendo- el éxito de sus iniciativas de GC.

Por otra parte, en el mismo contexto social determinado por la economía del conocimiento, las universidades y otras instituciones de educación superior, más específicamente los servicios de información de estas instituciones, se encuentran en una búsqueda similar de responder a las demandas del entorno devolviendo a la sociedad personas capaces de adaptarse al cambio, capaces de ofrecer a las instituciones donde presten sus servicios, dinamismo, competitividad y productividad. Revisan misión, propósitos, modelos educativos, que garanticen la formación de innovadores, emprendedores, capaces de estar cambiando parlantemente, lo cual implica estar aprendiendo permanentemente.

Es así como llegamos al siglo XXI con un sector empresarial y un sector académico que llevan más de 50 años reconociendo que el poder del conocimiento para el desarrollo económico, respondiendo a ello desde la GC; y por otro lado con un sector académico y de servicios de información reconociendo que hay que formar personas capaces de responder a las demandas de las organizaciones de la sociedad, desarrollando desde hace más de 20 años el aprendizaje permanente y el desarrollo de competencias informacionales. Esfuerzos institucionales y personales, públicos y privados, recorriendo un camino y buscando soluciones para un mismo propósito: personas capaces de gestionar conocimiento de manera individual y colectiva, garantizando productividad, competitividad, innovación y en consecuencia desarrollo social, todo esto de manera sostenible.

En el mismo contexto pero en otro ámbito, el de la Bibliotecología y otras ciencias vinculadas, emerge el concepto de Alfabetización Informacional (ALFIN

en lo sucesivo) para referirse al desarrollo de competencias informacionales, se trata de un conjunto relacionado de competencias, o como lo denominan los especialistas una “metacompetencia”. Alejandro Uribe-Tirado luego de una revisión crítica de las definiciones de ALFIN propone una macrodefinición que permite apreciar el alcance de este concepto y sus relaciones:

El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, empleando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, «virtual» o mixta -blend learning), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (comportamiento informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes papeles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información.

Tal como su mismo autor lo señala, esta definición es intencionalmente amplia y compleja por lo cual se ha considerado la base para la formulación de las reflexiones que aquí se ofrecen.

En este trabajo se pretende mostrar los puntos de encuentro, los elementos de convergencia entre la GC y la ALFIN para ello se revisan los procesos descritos en 4 modelos de Gestión del Conocimiento (en lo sucesivo GC) para identificar las competencias necesarias para la ejecución de los mismos, y posteriormente dichas competencias se confrontan con las competencias informacionales incluidas en los postulados de alfabetización informacional.

1. Método y propósito

A partir de la revisión de la literatura se seleccionaron 4 modelos de GC considerados representativos de las distintas etapas de evolución del concepto y la práctica de GC en los últimos 40 años. El modelo SECI, considerado dentro de los “clásicos” (Saiz et al, 2010) y representativo de la década de los 90 y del enfoque de la espiral del conocimiento tácito y explícito; el modelo de Capital intelectual en su versión hispana ...en el cual se combinan los enfoques de las teorías cognitivas de la empresa, del capital intelectual y la economía basada en el conocimiento (Fariñas, 2011 y Adrián, 2017); el modelo de McIver, Ramachandran, y otros (2010) cuestionador de los otros modelos del enfoque de la espiral del conocimiento y que presenta una interpretación distinta de los postulados de Polanyi (1966/2009) acerca del conocimiento tácito; y por último el modelo de GC de Sánchez-Vegas (2008) desarrollado para el SELA a partir de la combinación del modelo APQM (American Productivity and Quality Center) y el modelo Intellectus de Capital intelectual; en su propuesta se explicita la naturaleza reticular de la GC y la vinculación entre procesos de gestión de información y GC. Se revisaron los procesos descritos en cada modelo y se identificaron o infirieron las competencias informacionales necesarias para la ejecución de los mismos, con el propósito de mostrar lo favorecedor de la dimensión organizacional de la gestión del conocimiento; explicitando los vínculos o áreas de convergencia entre ambas postulados.

2. El contexto: una economía del conocimiento.

Hoy estamos inmersos en una realidad económica donde el conocimiento para mejorar la efectividad y en consecuencia la rentabilidad de los países y sus organizaciones. (Navarro, 2014).

Se requieren y procuran medios para aprovechar los “activos intelectuales” de formas creativas que conduzcan a ganar ventajas competitivas sostenibles en los negocios locales y también en los globales.

Es una economía con profundos cambios e inno-

vaciones en los modelos de negocio (crowdsourcing, freemium), en las relaciones laborales (teletrabajo, movilidad del conocimiento) y en las transacciones comerciales (monedas sustitutivas, crowdfunding, plataformas independientes para movilización de dinero, etc.).

En este contexto el talento humano es considerado uno de los elementos fundamentales para la transformación de los países en economías basadas en el conocimiento y está siendo buscado de manera muy agresiva en el mercado mundial, tanto por empresas como por gobiernos. Navarro (2014) se refiere a una “Cacería mundial de talentos”.

La Economía del conocimiento es el escenario donde se cuestiona y revisa la relación entre empresa, gobierno y universidades para buscar mecanismos eficientes y modernos de establecer relaciones productivas para todas las partes de esa tríada. Enfoques de los años 90, como el de la Triple Hélice (Universidad- Industria-Gobierno) de Lot Leydesdorff y Henry Etzkowitz, sobre el impacto social y económico de la innovación, se mantienen vigentes “se centra en el análisis de las relaciones e interacciones mutuas entre las universidades y los entornos científicos como primera pala de la hélice, las empresas e industrias como segunda pala y las administraciones o gobiernos como tercera pala. Atiende a las interacciones y comunicaciones entre actores e instituciones de las tres palas de la hélice, pues asume que la innovación surge de las interacciones mutuas entre ellas: el potencial para el conocimiento innovador, los recursos económicos y las posibilidades de mercado, y las normas e incentivos de las políticas públicas de innovación” (González de la Fe, 2009, p. 740).

La academia es emplazada para investigar, innovar y proponer soluciones a los problemas concretos de la sociedad; las empresas son exigidas para innovar y desarrollar productos y servicios acordes con las expectativas de sus clientes y el gobierno tiene la responsabilidad de formular políticas y marcos institucionales que garanticen y sostengan en el tiempo esta dinámica. Los tres sectores tienen mucho que aportar a la GC.

Desde las Ciencias de la Información y la Educación también se buscan caminos, respuestas a los retos que impone el desarrollo tecnológico y la necesidad ineludible de innovar; centran su atención en las personas y sus necesidades de formación para ser competentes ante el cambio y no solamente adaptarse sino ser parte de él. Es así como desde ambas disciplinas se promueven el aprendizaje para toda la vida y la alfabetización informacional como acciones concretas en este sentido.

"Ahora sabemos que la fuente de la riqueza es algo específicamente humano: **Conocimiento**. Si aplicamos el conocimiento a tareas que ya sabemos cómo hacerlas, lo llamamos **productividad**; si aplicamos el conocimiento a tareas que son nuevas y diferentes lo llamamos **innovación**. Sólo el conocimiento nos permite conseguir estos dos objetivos" (Drucker, 1993).

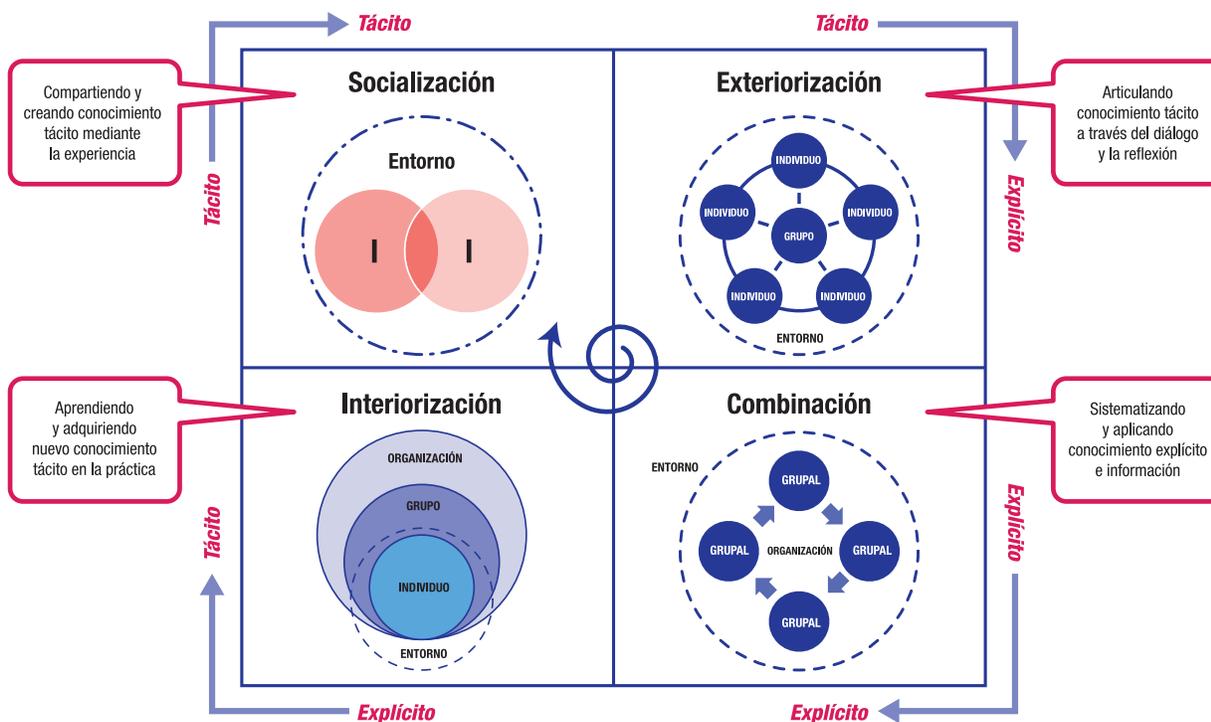
Ciencia, economía, industria, son motores del desarrollo de cualquier sociedad, son elementos siempre presentes en la ecuación de cualquier modelo de desarrollo. Ese es el marco de la innovación como signo del presente que vivimos. Ese es el contexto en que las organizaciones –todas, de todo tipo- gestionan -o no- el conocimiento que generan y producen.

3. Los modelos de GC

La literatura sobre GC, enfoques, modelos, ámbitos de aplicación, es amplísima y al día de hoy se sigue estudiando, investigando y publicando. Para sustentar las reflexiones que aquí se exponen, hemos seleccionado los modelos de 4 autores:

a. En primer lugar, el modelo **SECI** desarrollado en 1995 por Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, en su obra **La organización creadora de conocimiento**, allí presentaron un modelo de dirección de empresas centrado en la gestión del conocimiento, a partir del estudio de los procesos de una serie de empresas japonesas cuyo éxito se basaba en las habilidades para la creación de conocimiento organizacional, su distribución y comunicación. El modelo de Nonaka y Takeuchi vincula la generación del conocimiento con procesos de innovación empresarial y creatividad, reconoce la naturaleza colectiva y relacional de los procesos de creación de conocimiento, y retoma de modelos que le antecedieron la distinción entre conocimiento tácito y explícito como un camino para la comprensión y operacionalización de la GC.

Figura 1: Modelo SECI

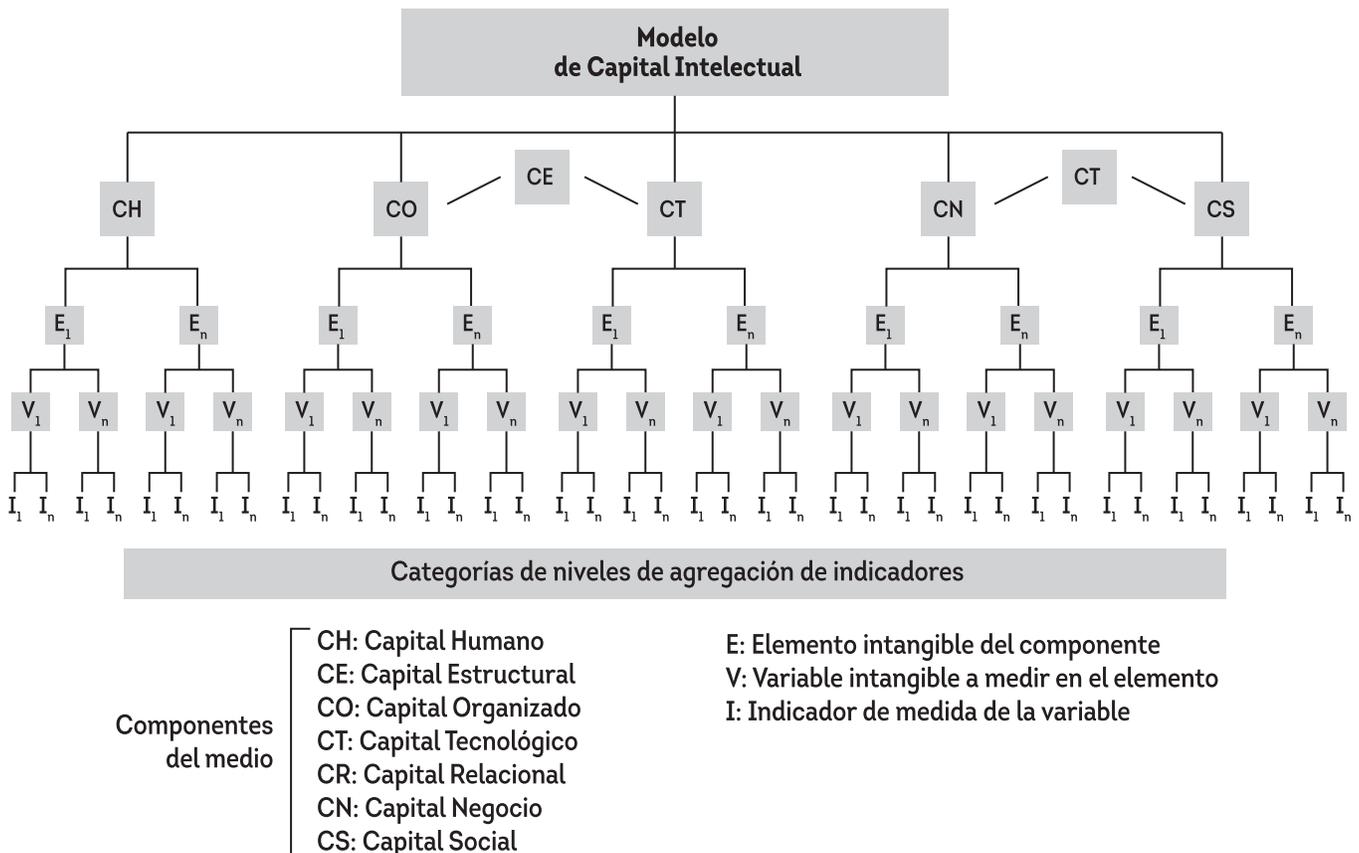


Nonaka ha mantenido el modelo actualizado en el tiempo, hoy es considerado un modelo cardinal de GC ampliamente citado y utilizado como punto de partida de otros modelos. Su nombre son las siglas de los 4 procesos considerados clave para la GC: (i) socialización, (ii) exteriorización, (iii) combinación, (iv) interiorización. El modelo SECI plantea la creación y transformación del conocimiento en el tránsito a través de una espiral donde el conocimiento pasa de la persona al grupo y del grupo a la organización. Nonaka y sus colegas han descrito ampliamente las condiciones organizacionales necesarias para que su modelo opere dejando siempre claro que la creación del conocimiento ocurre en relación, en interacción y en un determinado contexto. Usa como referente la noción japonesa Ba; que significa lugar, sitio. “El conocimiento no puede crearse en el vacío, sino que necesita un espacio o contexto que permita la interpretación de información que tenga sentido y se transforme en conocimiento” (...) “Ba es un contexto

compartido en movimiento, donde se crea, se utiliza y se comparte el conocimiento” (Nonaka, Toyama e Hirata, 2008). En la operacionalización de este modelo de GC están implícitas la gestión de información y las competencias para el intercambio y comunicación de conocimiento. Además la noción de Ba supone en los miembros de una organización la capacidad de adaptación a los cambios.

b. En segundo lugar, **el modelo *Intellectus*** o de Capital Intelectual propuesto por Eduardo Bueno en 1999 (en el 2000 sus versiones más desarrolladas) donde se establece la GC como una articulación de procesos que ocurren dentro de una malla de relaciones pertenecientes a un sistema complejo asentado en dos pilares, el Capital Humano, y el Capital Estructural u Organizacional (capital organizacional+capital tecnológico) y el Capital Relacional (capital financiero+capital Social).

Figura 2: Modelo INTELLECTUS



Aquí se reconoce también la dimensión personal de la GC en su nivel individual y colectiva, el rasgo más significativo de este modelo es considerar el conocimiento como un recurso estratégico a la par de otros que están en el núcleo de la organización. Su propio desarrollador afirmaba que el Capital Intelectual “representa la ‘cuenta y razón’ de los intangibles de la organización” (Bueno, 2002).

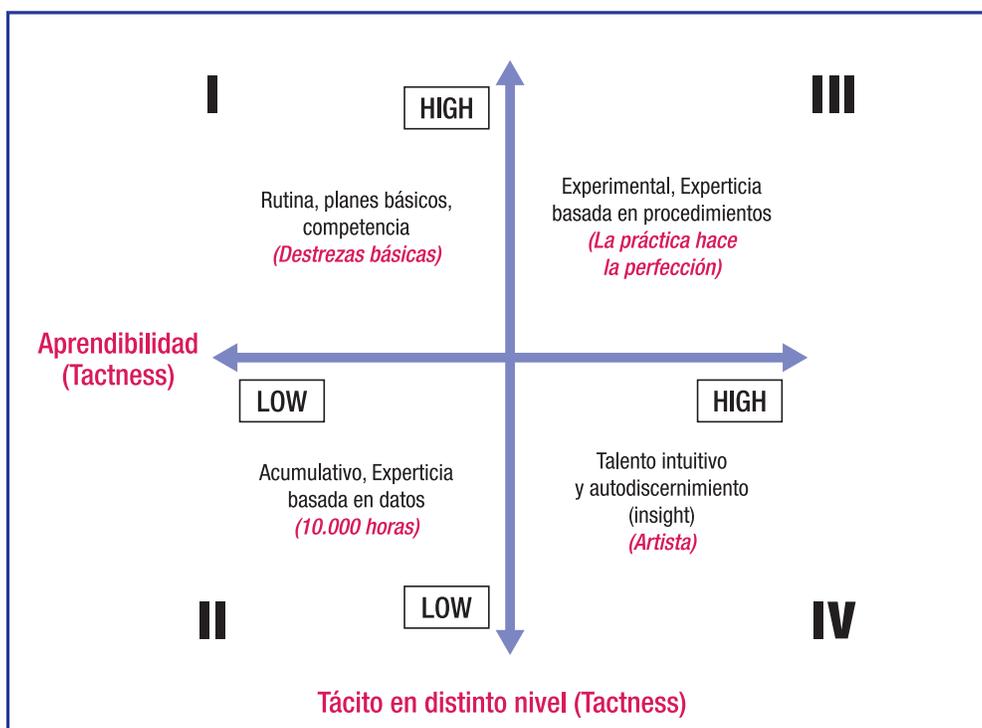
c. En tercer lugar, **el modelo Learnability vs. Tacitness**, procede del sector académico estadounidense, se centra en el “conocer haciendo” y en el atributo de “aprendibilidad” (learnability) del conocimiento en la práctica¹ y establece una correlación con los distintos grados que posee el conocimiento tácito (tacitness). Sus autores (McIver, D.; Ramachandran, I.; Lengnick-Hall, C.; y Lengnick-Hall, M., 2013) explican que la “aprendibilidad” consiste en el tipo y cantidad de esfuerzo, estudio, comprensión acumulada y experticia requerida para comprender la información y el modo de hacer (know-how) involucrados en un trabajo. Los grados de “lo tácito” de un trabajo es la información y el modo de hacer (know-how) involucrados en las secuencias, rutinas, capacidades, o sistemas de actividades para hacer

un trabajo; que no son observables, difíciles de enseñar; difíciles de articular; altamente implícitos y codependientes de aspectos locales y específicos de un entorno laboral en particular. En este modelo se revisan de manera crítica la interpretación y el uso dado al concepto de conocimiento tácito de Michael Polanyi, y se propone un marco referencial para la operacionalización de la GC basado en lo “aprendible” y lo “tácito” del conocimiento.

Plantean que, según la combinación subyacente de lo aprendible y lo tácito, en las organizaciones existen 4 tipos de actividades de conocimiento en la práctica: (i) las de información formalizada o declarada (enacted) la cual posee alta aprendibilidad y es poco tácita; (ii) las de información acumulada de baja aprendibilidad y poco tácita; (iii) las de aprendices del saber-hacer (Know-how) caracterizada por alta aprendibilidad y ser altamente tácitas; y (iv) las de talento y saber-hacer intuitivo cuyos atributos son baja aprendibilidad y altamente tácita). Estos cuatro tipos de trabajo son muy distintos no solamente en sus características sino también en el rendimiento previsto y las formas en que dicho rendimiento es alcanzado.

Figura 3: Modelo Learnability vs. Tacitness

Dimensiones del *conocimiento en la práctica* y tipo de *comprensión* requerida



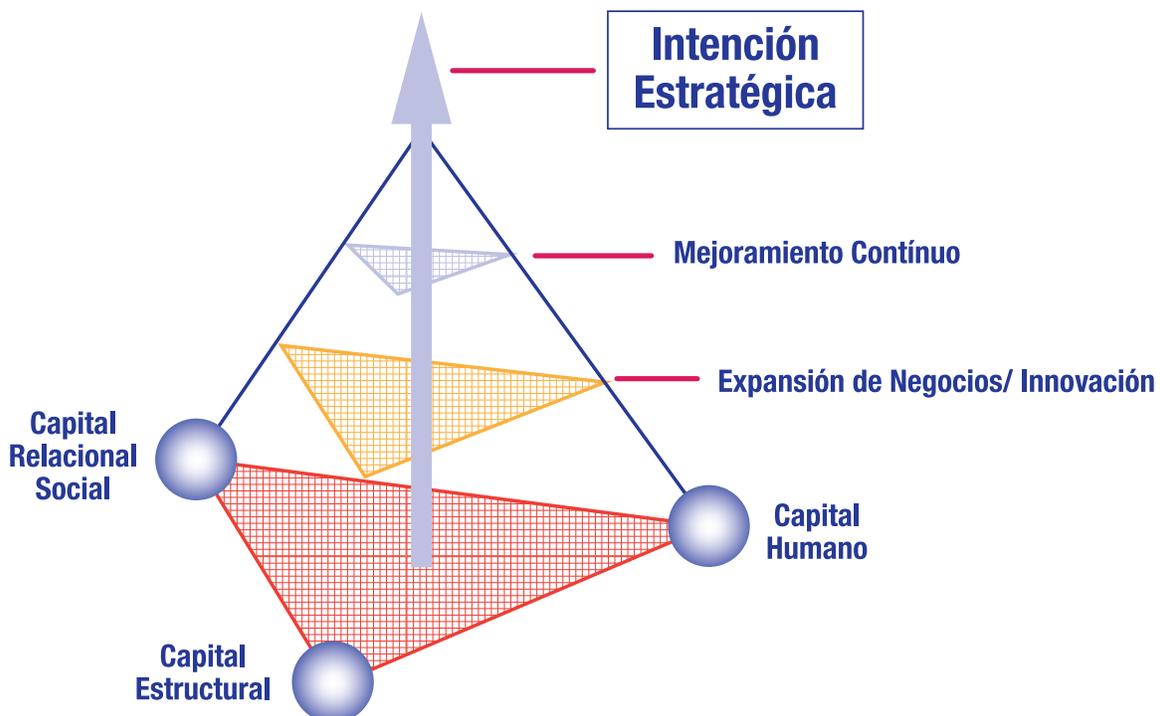
Lo relevante de este modelo es que la correlación de la aprendibilidad con lo tácito en la cual se centra, es una correlación entre los procesos de gestión de información en la organización y las competencias individuales.

d. Por último, el modelo propuesto por Saadia Sánchez-Vegas, Directora de la Red de Información y Conocimiento del SELA², para la instrumentación de la GC en el contexto de la integración productiva de América Latina y el Caribe. Su premisa base es entender la GC como “una filosofía y práctica organizacional, referida al esfuerzo deliberado de la organización por crear, desarrollar, mantener y utilizar su capital intelectual para el logro de su intención estratégica” (2008). Sánchez-Vegas propone un modelo enfatizando que el conocimiento es un recurso que debe gestionarse de manera distinta a otros dadas sus características particulares y que uno de los aspectos más singulares es su naturaleza “reticular”. Ella afirma que el concepto de Red es intrínseco al de conocimiento “El concepto de Red le es intrínseco. Entre las características medulares de Red encontramos: la

interacción orgánica; la interconectividad; el intercambio; la relación; la colaboración; la reciprocidad; la interdependencia; y la complementariedad”.

En su propuesta busca alinear la dimensión humana de la GC “Las personas y su posibilidad, por una parte, de crear, intercambiar y utilizar conocimiento e innovar -lo que es inherente a la condición humana-“ con la dimensión organizacional “y por otra, de conectarse, interactuar, intercambiar, y procesar conocimiento -potenciada por las TIC-, constituyen el componente clave de la organización”. Para ello combina dos modelos: el de la American Productivity and Quality Center (APQC) y el Modelo Intellectus de Eduardo Bueno, tomando del APQC el enfoque de la GC como conjunto de estrategias para alcanzar la competitividad de la organización; y del Intellectus la visión de la GC como “esfuerzo deliberado” de la organización para alinear su capital intelectual con el logro de su intención estratégica.

Figura 4: Modelo GC en la integración productiva de América Latina

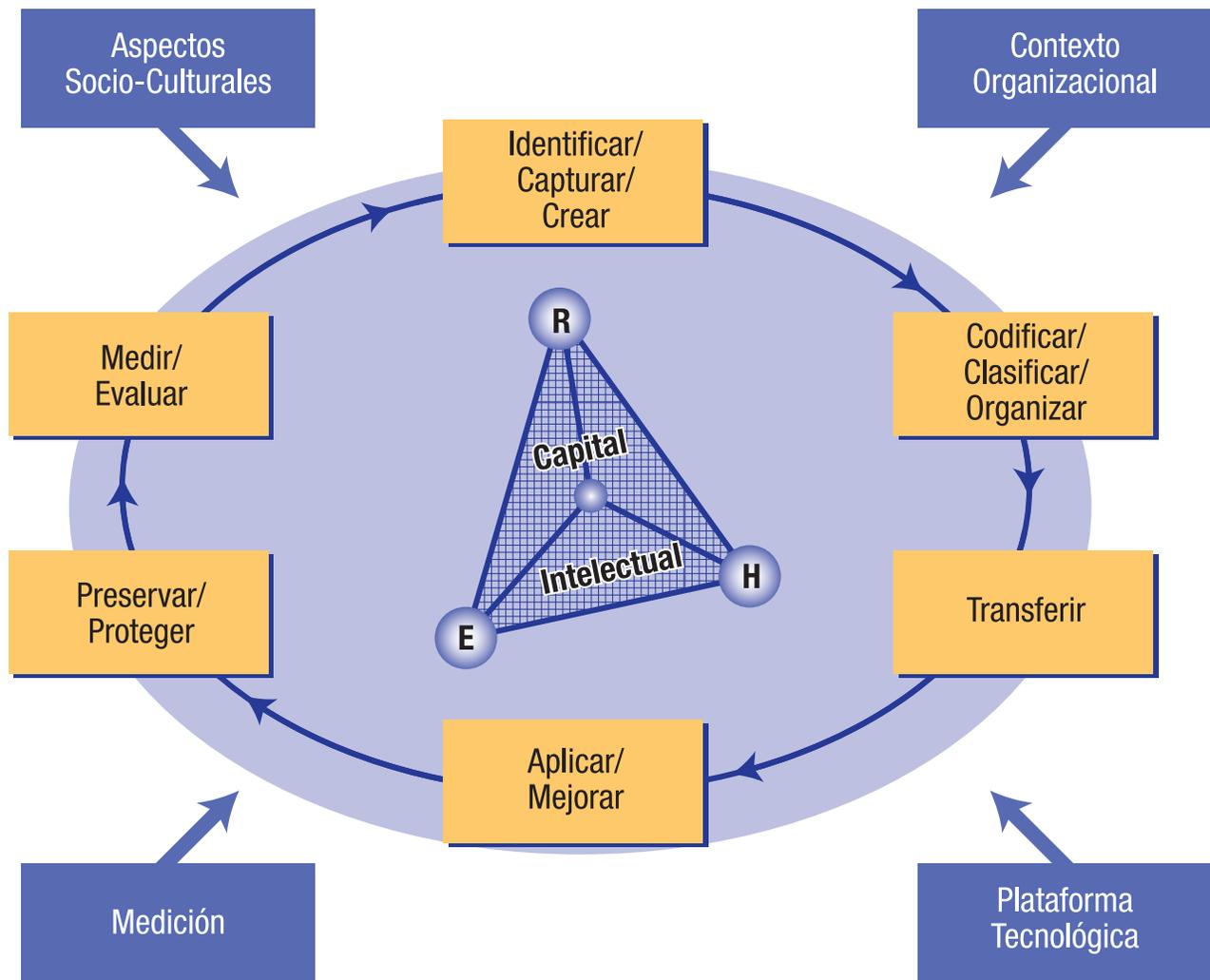


“El Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto, se centra en las premisas de que el conocimiento constituye el sustrato de la innovación, que está en la base de la creación de valor y que se construye colectivamente. Destacamos, que la naturaleza colectiva de la creación de conocimiento descansa en las relaciones y sinergias entre individuos y organizaciones y de los valores éticos que le son concomitantes.” (Sánchez-Vega, 2008).

Plantea además, como ejes medulares de la GC el capital intelectual (capital relacional/social + capital humano + capital estructural) y los activos de conocimiento de la organización. Identifica subsis-

temas de procesos y herramientas que considera “habilitadores” de la GC: desarrollo de competencias en áreas críticas para la sostenibilidad y competitividad organizacional; diseño de comunidades de conocimiento o de práctica; diseño de estrategias de gestión de información y de gestión tecnológica que operen de manera interdependiente; y el fomento y mantenimiento de una cultura del conocimiento que garantice el intercambio de buenas prácticas y la creación y difusión de conocimiento.

Figura 4: Habilitadores y procesos



Tal como señala Adrián-Reyes (2017) “Cada vez es mayor la preocupación por operacionalizar la dimensión humana de la creación del conocimiento, para ello se han empleado técnicas cualitativas para el mapeo, levantamiento de procesos y desarrollo de metáforas. Por otra parte, desde la dimensión organizacional, el reto es conseguir que estos procesos individuales de generación de conocimiento puedan ser convertidos en prácticas organizacionales ‘de rutina’”

4. Los elementos de convergencia

Luego de la revisión de los 4 modelos de GC seleccionados pudimos validar en principio el elemento de convergencia más obvio: la ALFIN es un facilitador de la GC porque consiste en el desarrollo de competencias informacionales, con un conjunto de métodos y prácticas orientadas a formar presiones capaces de crear y compartir conocimiento a partir del aprovechamiento óptimo de los recursos de información y de comunicación en cualquier entorno institucional y en cualquier circunstancia profesional, personal o ciudadana. Existen otros aspectos convergentes sobre los cuales reflexionar que hemos derivado de los modelos revisados.

4.1. El origen, los pioneros de ambos conceptos.

En la introducción ya hicimos referencia al aporte de Michael Polanyi en 1966 con su noción de “conocimiento tácito” a partir de la cual han sido desarrollados importantes modelos de GC, decía “We can know more than we can tell”³, se refirió al conocimiento tácito por primera vez en una conferencia dictada en el año 1961 en la Universidad de Virginia en EEUU. Lo que deseamos enfatizar respecto a Polanyi es el carácter seminal de su aporte y sus referencias a la dimensión personal del conocimiento. Peter Drucker, administrador y periodista austriaco, autor de numerosas obras dedicadas a la teoría de la organización, su evolución, desarrollo y perspectivas, publica en 1969 *La era de la discontinuidad* allí comienza a explicar el impacto y la importancia que estaba adquiriendo el conocimiento para las organizaciones y para la sociedad; hace referencia al “trabajador

del conocimiento” y su relación con la innovación como práctica empresarial. Basándose en proyecciones y estimaciones de otros importantes teóricos de la economía, se suma a quienes planteaban el surgimiento de la sociedad de la información, y afirma que había llegado el momento en que las actividades económicas relacionadas con el conocimiento podrían impactar positivamente el PIB de algunos países del mundo. En 1993, 25 años después, publica su popular obra *La Sociedad postcapitalista*, donde explica como el crecimiento de los países estaba ocurriendo con el conocimiento en centro de la economía, un intangible cuya importancia como recurso económico era tal que desplazaba al capital como recurso crítico. Aquí afirmó que *la sociedad postcapitalista* sería una sociedad del conocimiento, desde hace más de 50 años puso el foco de sus análisis de la sociedad en la persona, en el trabajador del conocimiento, su perfil y su importancia. Un trabajador que no solamente “sabe” sino que utiliza y comunica lo que sabe agregando valor a las organizaciones y a la sociedad.

En el caso de la ALFIN encontramos a Paul Zurkowski, un abogado procedente del sector económico y de negocios, cuya área de interés era la propiedad intelectual y el copyright. Se le atribuye haber acuñado la expresión “Information Literacy” en 1974, traducida literalmente al español como “Alfabetización Informacional”. Ese año, siendo presidente de la Asociación de la Industria de la Información de EEUU, utilizó dicha expresión en un informe dirigido a la Comisión Nacional de Bibliotecas y Ciencias de la Información, proponiendo la creación de un programa nacional de alfabetización informacional. Allí se analizaban las relaciones posibles y necesarias entre los servicios bibliotecarios y el sector empresarial e industrial, puntualizando que tales servicios podrían atender las necesidades de información del sector. Cuando Zurkowski acuñó la expresión no estaba pensando en la instrucción bibliográfica ni en la formación de usuarios, su visión era mucho más amplia y tenía que ver con la necesidad social de que surgieran nuevos servicios de información capaces de satisfacer las necesidades de información que las

bibliotecas no estaban atendiendo. Su planteamiento era que todos debíamos ser capaces de manejar eficientemente la información en cualquier lugar o circunstancia. En el referido informe afirmaba que la información no era lo mismo que conocimiento, que ésta entraba en el campo de la percepción de las personas para cambiar o reforzar su concepción individual de la realidad y su capacidad para actuar. Aseguraba que las personas entrenadas para usar los recursos de información en su trabajo debían llamarse alfabetizados informacionalmente, ya que lograron aprender técnicas y desarrollar destrezas para utilizar el amplio espectro de recursos de información como materia prima para modelar y alcanzar soluciones a los problemas. Consideraba prioritario que todas las personas que no tenían la conciencia del valor de la información ni la capacidad de adecuarla a sus necesidades, fueran alfabetizadas informacionalmente para que pudieran contribuir al desarrollo de una sociedad de la información. Basó su argumentación en los planteamientos de Peter Drucker a quien cita ampliamente en el referido informe.

Las ideas de Polanyi (1891-†1976), Drucker (1909-†2005) y Zurkowski (1938), representan a nuestro juicio un elemento de convergencia entre la GC y la ALFIN en los orígenes de ambos conceptos. Cada pionero desde su generación y sector de actividad coincidieron en plantear la necesidad urgente en la sociedad, de contar con personas capaces de solucionar problemas a partir del aprovechamiento inteligente y ético de los recursos de información disponibles. Tres importantes figuras del sector empresarial, desde sus respectivas organizaciones y sin haber trabajado juntos, compartieron preocupaciones similares en relación a las personas, las organizaciones y el conocimiento y fueron capaces de reconocer la importancia de la información y de saber aprovecharla.

4.2. La gestión de información, palanca omnipresente tanto en la GC como en la ALFIN.

No existe GC sin gestión de información, al respecto resulta interesante citar las motivaciones de una reciente investigación:

“Evidentemente, las tecnologías de información y las redes constituyen recursos y formas de trabajo de los que hoy en día no es posible prescindir. Sin embargo, solucionados los aspectos prácticos vinculados al desarrollo de repositorios de almacenamiento y recuperación de información cada vez más sofisticados (sistemas de almacenamiento con capacidad infinita, ubicuidad, sistemas de recuperación basados en lenguaje natural, ontologías, redes neuronales, etc.), y a pesar de la creciente evolución de la tecnología, el elemento humano y sus procesos de creación y transferencia de conocimiento siguen siendo el elemento clave de la GC que llama el interés de esta investigación” (Adrián-Reyes, 2017)

En el ámbito organizacional la gestión de información es un favorecedor de procesos de intercambio de conocimiento explícito y de aprendizaje organizacional. Está representada por una serie de procesos como clasificación, preservación, recuperación y transferencia de información producida o recibida por la organización, que se ejecutan en el espacio que corresponde al capital estructural de las organizaciones dado que la información forma parte de los activos intangibles de la organización (Sánchez-Vegas, 2008 y Bueno, 2002); en el modelo SECI se vincula con los procesos de explicitación del conocimiento, internalización y combinación (Nonaka, Toyama e Hirata, 2008); y está presente como factor clave en los procesos de captura, almacenamiento, transferencia, organización, y uso, asociados a la “aprendibilidad” del conocimiento en las organizaciones (Mciver, Ramachandran, Lengnick-Hall, 2010). En el ámbito personal el aprendizaje también se nutre con la gestión de información, lo cual tienen un impacto colectivo y se traduce en organizaciones “que aprenden”. Es entonces la gestión de información uno de los espacios comunes entre la GC y la ALFIN, es un espacio de total convergencia donde además emerge otro importante proceso: la gestión documental cuando es entendida como una modernización de las operaciones archivísticas explicadas desde el valor de la documentación para los procesos organizacionales. Las consultoras de IT que invaden el mundo empresarial con sus propuestas de “business intelligence” lo que hacen es controlar por la vía de IT y sus desarrollos de software, esa tríada GC-Gestión

de Información-Gestión Documental y con eso logran grandes impactos en el funcionamiento de la organización (y también en las estructuras de costo).

4.3. Las competencias están en la dimensión personal de la GC.

Tanto la GC como la ALFIN surgen en el sector empresarial, es allí donde se logra ver claramente la importancia del recurso información asociado a la competitividad y el aprendizaje organizacional. Tal como señala Uribe-Tirado (2009) la ALFIN cambió su significación 20 años después del surgimiento como concepto y evolucionó hacia un enfoque menos operativo y de mayor alcance no solamente en sus componentes sino en la significación para la sociedad.

Hay una relación entre ALFIN y el aprendizaje, tienen procesos comunes (pensamiento crítico, capacidad de análisis, de síntesis, expresión oral, expresión escrita, comprensión lectora, autoevaluación, etc.). Por ejemplo, los procesos del modelo SECI (Nonaka, Toyama e Hirata, 2008) y la noción de Ba exigen competencias para el aprendizaje permanente, la comunicación, y la gestión de información.

En la actualidad coexisten visiones modernas y de avanzada de la ALFIN con otras más limitadas que conviene dejar atrás. Las instituciones académicas y los servicios de información no son los únicos sitios de información, conocimiento y aprendizaje; cualquier organización es hoy un espacio de aprendizaje permanente. La información proviene de cualquier tipo de registro o documento, puede proceder de registros gráficos, estructuras físicas tridimensionales, obras de arte, registros computarizados, y además dar cuenta de distintos contextos socioculturales. De allí que la teoría y la práctica de la ALFIN deban concebirse en forma global, reconociendo la diversidad y complejidad de los entornos formales e informales existentes hoy en la casa y en el trabajo.

Tanto la GC como la ALFIN persiguen el mismo objetivo: “desarrollar y nutrir las prácticas de intercambio de conocimiento, y una fuerza de trabajo alfabetizada informacionalmente.” (Lloyd, 2003). Una persona alfabetizada informacionalmente será una

persona competente para comprender un determinado enfoque, encontrar las respuestas correctas y desarrollar una perspectiva y posición personal respecto a cualquier asunto laboral, académico o social.

Las personas son diferentes y pueden tener diferentes puntos de vista, es un hecho difícil de aceptar que solo los alfabetizados en información podrán adaptarse y sobrevivir en esta era de cambios discontinuos y feroz competencia. Se trata de destrezas para respaldar el aprendizaje y la gestión del conocimiento de por vida.

CONCLUSIONES

Los pioneros de la GC y de la ALFIN pertenecen al sector empresarial e industrial y desde allí visionaron sus respectivos enfoques para lograr la sociedad del conocimiento. La ALFIN está relacionada con las competencias individuales para la gestión de información y ésta a su vez se encuentra en la base y en la viabilidad de cualquier modelo de GC. Hace 44 años cuando Zurkowsky acuñó la expresión “information literacy” estaba mirando el futuro y la subordinación entre las competencias informacionales de las personas y las capacidades de una organización.

La gestión de información, en tanto que factor crítico de éxito en la aplicación de cualquier modelo de GC, exige el desarrollo de competencias informacionales. El desarrollo de competencias informacionales es un facilitador de la gestión del conocimiento.

La ALFIN plantea el desarrollo de competencias individuales que pueden incidir favorablemente en la dimensión personal de la GC. Los 4 modelos seleccionados reconocen esta dimensión y dedican procesos personales o individuales.

Las coincidencias y diferencias entre ALFIN y GC se aprecian más o menos dependiendo del contexto organizacional donde se intentan aplicar. Las singularidades de cada organización influyen en el tipo de competencias esperadas de sus trabajadores, en cada contexto son distintas y se exigen de manera diferente.

Los actores de cualquier iniciativa de GC son las personas y su talento; la información como insumo

y producto de la actividad humana; las relaciones entre las personas, las redes de pensamiento, acción e innovación; y los recursos tecnológicos, facilitadores potentes de las posibilidades individuales y colectivas. La ALFIN está presente de manera implícita en este proceso, tener las competencias necesarias para transformar la información en conocimiento y además comunicarlo éticamente y en forma colaborativa es lo que está en la médula, en la esencia de la GC.

Tanto la ALFIN como la GC son necesarias si las organizaciones buscan ser adaptativas, innovadoras y robustas. Según Lloyd (2003) el manejo de fuentes de conocimiento significativas como las fuentes vivas, las personas o los grupos, es parte del interés del ALFIN y eso apunta directamente al conocimiento tácito pues es allí donde se reside.

La aplicación de la ALFIN en entornos laborales empresariales es la forma de eliminar la aparente separación que existe entre la ALFIN y la GC. Se relaciona con las fuentes pero no es exclusiva de la bibliotecología, se relaciona con el aprendizaje pero no es exclusivo de la educación, se relaciona con la tecnología pero no es exclusiva de la informática, es un concepto operacionalizable en cualquier contexto organizacional y muy especialmente en el de la empresa.

Las organizaciones (de cualquier tipo) pueden aprovechar la experiencia de los profesionales de la información que han practicado la ALFIN.

LA ALFIN tiene el foco en la persona y la GC en la organización, cuando este foco se invierte y la GC se concentra en la dimensión personal de la organización, y cuando la ALFIN reconoce el ámbito de las organizaciones como espacio para su aplicación, ocurre una sinergia extraordinaria que empodera a las personas y favorece la GC en las organizaciones.

LA ALFIN como teoría y como práctica resurge y evoluciona en ámbitos académicos de la Bibliotecología, Ciencia de la información y Documentación, pero es realmente un concepto interdisciplinario que compete a la Educación, a las Ciencias Sociales y a la Economía. El siglo XXI necesita que se reconozca los distintos ámbitos de aplicación que ésta tiene. La GC

del conocimiento en las organizaciones es uno de ellos.

Un enfoque moderno, global, acorde con el siglo XXI tanto de la ALFIN como de la GC, poner a la persona en el centro, brindándole a través de la tecnología las posibilidades de acceder e interactuar con el amplísimo espectro de recursos de información disponibles en todo el mundo.

REFERENCIAS

- ADRIÁN-REYES, S. (2017). *Intercambio de conocimiento en instituciones de Educación Superior venezolanas: una teoría*. Tesis doctoral no publicada, Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- BUENO, E. (1999). *Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual*. Boletín del Club Intellect, 1.
- BUENO, E. (2002). *Dirección estratégica basada en conocimiento: Teoría y práctica de la nueva perspectiva*. En P. Morcillo y J. Fernández-Aguado (Eds.) *Nuevas claves para la dirección estratégica*. (pp.91-115). Barcelona, España: Ariel.
- BUENO, E. y SALMADOR, M.P. (2000). *La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: complejidad e imaginación en la espiral del conocimiento*. En E. Bueno, y M.P. Salmador (Eds.) *Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual* (pp.55-66). Madrid, España: Euro fórum Escorial.
- DRUCKER, P. (1993). *Post-capitalist Society*. Oxford, USA: Butterworth-Hainemann
- FARIÑAS, G. (2011). *Ikujiro Nonaka y la teoría empresarial basada en el conocimiento. Una aproximación cognitiva*. Pamplona, España: Universidad de Navarra.
- GONZÁLEZ DE LA FE, T. (2009). *El modelo de Triple Hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: un análisis crítico*. *Arbor*, 185(738), 739-755. Doi:<http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2009.738n1049>
- LLOYD, A. (2003). *Information literacy: the meta-competency of the knowledge economy? An exploratory paper*. *Journal of librarianship and information science*, 35(2), pp. 87-92
- MCIVER, D., RAMACHANDRAN, I., LENGNICK-HALL, C. A., Y LENGNICK-HALL, M. L. (2010). *Rethinking the nature of knowledge management research: implications for strategic human resource management*. *Academy Of Management Annual Meeting Proceedings 1* (pp.1-6). doi:10.5465/AMBPP.2010.54497972
- NAVARRO, JUAN CARLOS. (2014). *La economía del conocimiento y la búsqueda global por talento*. En: *Díspora del talento. Migración y educación en Venezuela: análisis y propuesta* (pp. 161-177). Caracas: FUNDACELAC, Fundación TALVEN.
- NONAKA, I.; TOYAMA, R.; HIRATA, T. (2008). *Managing flow. A process theory of the knowledge-based firm*. New York: Palgrave Macmillan.

- POLANYI, M. (1966/2009). *The Tacit Dimension*. Chicago, USA: The University of Chicago Press.
- SÁNCHEZ-VEGAS, S. (2004). *Knowledge Management: Intellectual Capital and Social Capital. An approach for Latin America*. *IFLA Journal*, 30(2), 156-165
- SÁNCHEZ-VEGAS, S. (2008). *Pautas para un Modelo de Gestión del Conocimiento en el contexto de la Integración Productiva en América Latina y el Caribe*. En *Pymes: Una visión estratégica para el desarrollo económico y social. Lecciones de 10 años del Programa SELA-IBERPyme* (pp. 329-344). Caracas: SELA.
- URIBE TIRADO, ALEJANDRO. (2009). *Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición*. *ACIMED*, 20(4), 1-22. Recuperado en 25 de julio de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000001&lng=es&tlng=es.

NOTAS

1. Se refiere al concepto de Knowledge-in-practice (KIP) utilizado en la literatura sobre GC.
2. Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (www.sela.org)
3. En español: Sabemos más de lo que podemos decir