



Ponente: Dra.C. Maria del Carmen González Rivero
Biblioteca Médica Nacional/Infomed

2017

**Hacer más
competitivos a los
bibliotecarios,
involucrándolos y
utilizando recursos
de la gestión del
conocimiento**

La empresa dentro de la sociedad.



Después de la Segunda Guerra Mundial se produce un cambio acelerado en el mundo empresarial.

La responsabilidad social y la consideración del trabajador en sus aspectos humanos adquiere un peso mayor aparecen movimientos de consumidores, regulaciones ambientales, normalización de diferentes aspectos de la calidad, etc.

Emerge la empresa como organización, como un sistema en constante interacción con el medio.

Gestionar Conocimiento (GC) para la nueva empresa



Los modelos de GC 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, y se explica como las individualidades dotadas de ciertas aptitudes específicas, que dan una capacidad superior a las organizaciones.



- **La Gestión del Conocimiento (GC)** es la disciplina que **se ocupa** de la **identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del conocimiento organizacional.**
- Ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que **reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el hombre y el conocimiento que este posee y aporta**

Se están creando numerosas empresas que definen cuidadosamente **las capacidades y las competencias que serán necesarias para adaptarse a estos cambios continuos.**



Pero en el futuro obtendrán una mayor importancia las **competencias críticas, aquellas que informan realmente las claves del éxito de las personas en el desempeño** de determinadas funciones y diferentes situaciones.

Gestionar el "Factor Humano", y sus competencias contribuye a la realización de una GC eficiente y orientada a la toma de decisiones y objetivos de la organización.



Competencia

Conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de reunir los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir de manera positiva con sus organización, usuarios y profesión.



La organización moderna se enfrenta a la competitividad en un escenario, donde **la persona es el protagonista de todo proceso.**

Se puede tener el **producto correcto**, se puede contar con **tecnología avanzada**, se puede estar realizando **el proceso correcto**, y hasta es probable que se pueda tener **el personal adecuadamente capacitado, *pero...***

¿Se posee el modelo de interrelaciones humanas adecuado mediante el cual operan el producto, la tecnología, el proceso y la gente?

Modelo de proceso de creación del conocimiento

Los precursores Nonaka y Takeuchi (1997) diseñaron el modelo de GC denominado:

Modelo de proceso de creación del conocimiento, que enuncia cuatro procesos:

1. Socialización
2. Exteriorización
3. Combinación e interiorización, ordenados estratégicamente
4. Aprovechamiento racional del conocimiento tácito y explícito

¿Qué es el conocimiento?



Es una mezcla de experiencias, valores, información contextualizada y percepción experta que provee un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.

Hay dos tipos de conocimiento:

Explícito: el que puede ser articulado, codificado y almacenado en algún tipo de medio o formato. Fácil de transmitir: manuales, documentos, procedimientos, etc.

Tácito: es el que reside en la mente de las personas, su “saber hacer”, experiencia, difícil de compartir.

Interrogantes iniciales

¿Está consciente usted de todo lo que sabe? ¿Comparte usted su conocimiento?
¿Cómo lo comparte?

¿Piensa usted que el personal de su biblioteca comparte sus conocimientos?

¿Se motiva al personal de su biblioteca a compartir entre sí sus respectivos conocimientos?

¿De qué maneras comparte el personal de su biblioteca sus opiniones, conocimientos y experiencias (“know-how”)?

¿Existe alguna manera en que su biblioteca comparte su conocimiento con otras bibliotecas?



la marca personal según
soymimarca 

área visible que facilita
el networking.
muchos trabajan sólo esta zona,
dejando sin profundidad
la marca personal
y con un posicionamiento
confuso y efímero.



currículum

competencia

¿cómo puedo llegar?

¿hacia dónde quiero ir?

¿cómo me ven?

¿cómo he llegado ahí?

entorno

habilidades

formación

educación

genética

¿quién soy?

área no visible,
donde se trata la estrategia
de marca personal.
sin un impulso a la superficie,
sin visibilidad,
la persona
no consigue comunicar
sus atributos de marca.

¿Cómo puedo medir el valor del conocimiento?

Imposible... es intangible

Pero constituye la gran parte del
valor de una organización o
empresa.

¿Qué es el capital intelectual?

Es el conocimiento organizativo, es decir el conocimiento colectivo acumulado por la organización o empresa en relación con sus productos, servicios, procesos, usuarios.

Se trata de las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro de la empresa aporta a ésta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles. Este capital no puede ser de propiedad de la compañía. (Edvinsson, 1998).

Es el conjunto de recursos intangibles de la organización que tiene la capacidad de generar valor ya sea en el presente o para el futuro.



¿Formo parte del capital intelectual de algún lugar?

¿Siento que mi conocimiento es gestionado por alguien?

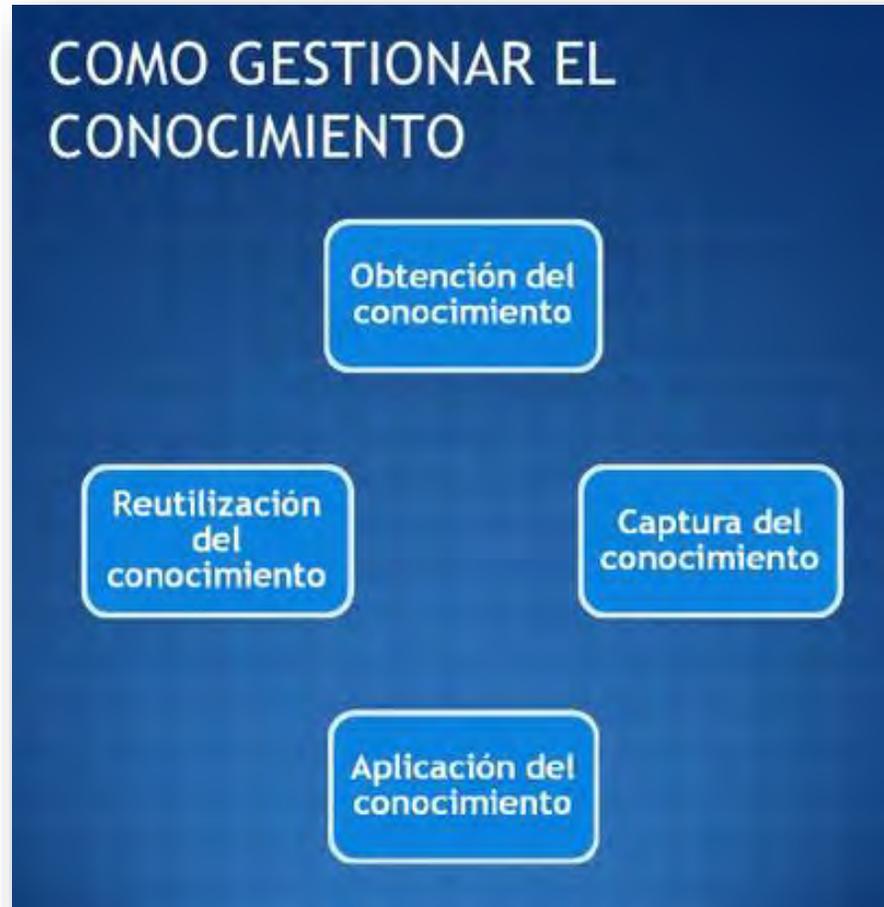
¿Gestión del conocimiento para qué?



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Hacer explícito el conocimiento tácito (oculto del personal y de los usuarios).
- Estimular que el conocimiento se comparta
- Aumentar el aprendizaje en todos los niveles
- Aumentar la creatividad, eficiencia y productividad
- Potenciar la inteligencia colectiva
- Promover el cambio y una nueva cultura organizacional
- Potenciar las bibliotecas como centros sociales de conocimiento
- Establecer alianzas y colaboraciones
- Impulsar la economía y sociedad del conocimiento

Gestión del conocimiento aplicado en bibliotecas



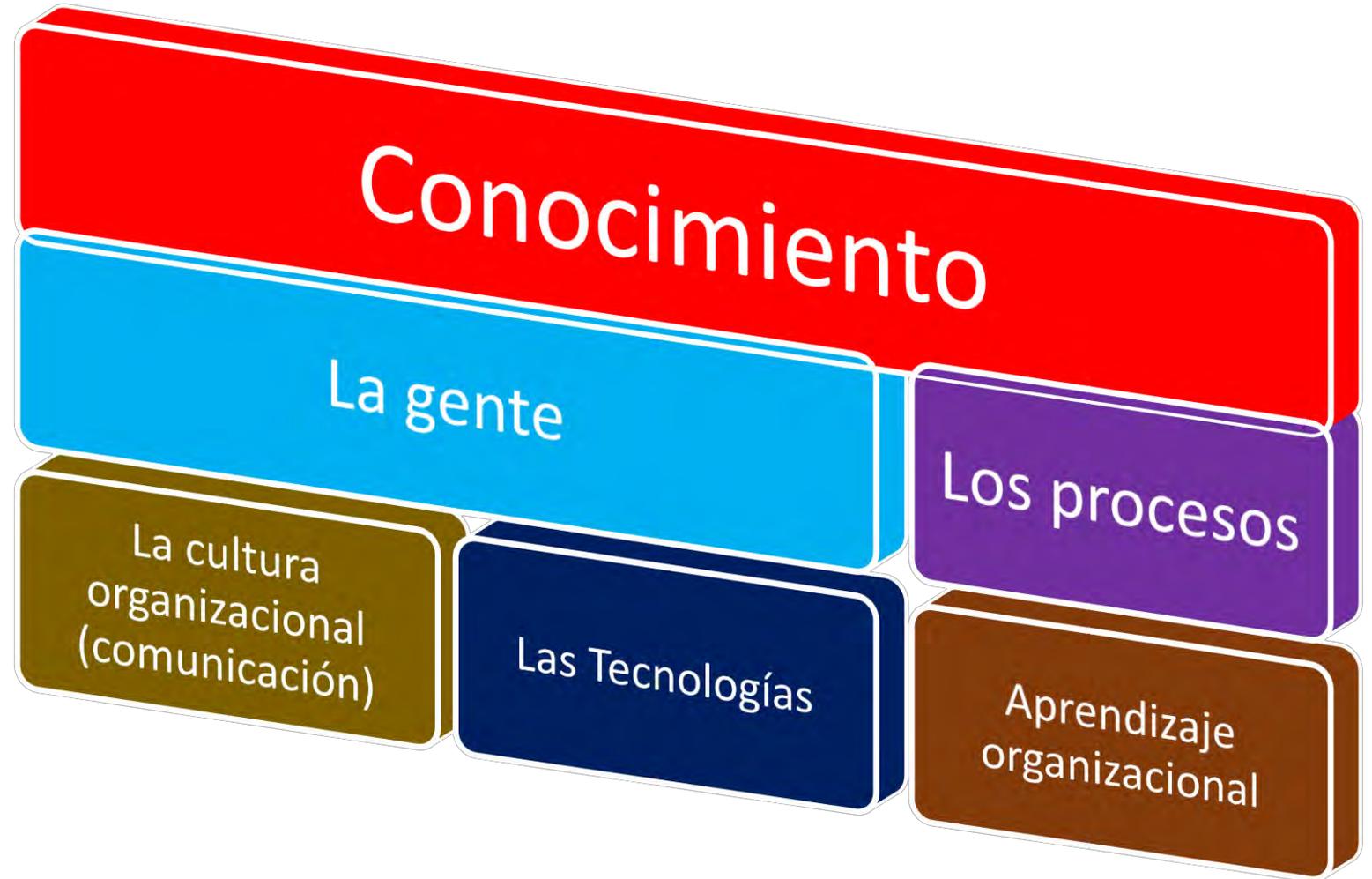
Integrar recursos organizacionales medulares como son:

Gente, procesos, tecnología y cultura organización para incrementar la generación de conocimiento, su intercambio en el lugar de trabajo con el fin de propiciar la innovación, la colaboración y la competitividad en la biblioteca y su impacto en la comunidad.

Gestión del conocimiento...para hacer las cosas de otra manera.

- Producir nuevo conocimiento mediante la experiencia
- Mejorar la comunicación interna y con los usuarios
- Identificar y calificar las fuentes de conocimiento y ser capaces de transferirlo eficazmente
- Medir resultados a partir de los datos, de la información y el conocimiento dentro y fuera de la organización
- Optimizar procesos perfeccionando la productividad del personal
- Utilizar con mayor grado los recursos existentes dentro de la biblioteca
- Posibilitar el aprendizaje desde la biblioteca hacia la organización o la comunidad.

Componentes fundamentales de la Gestión del Conocimiento



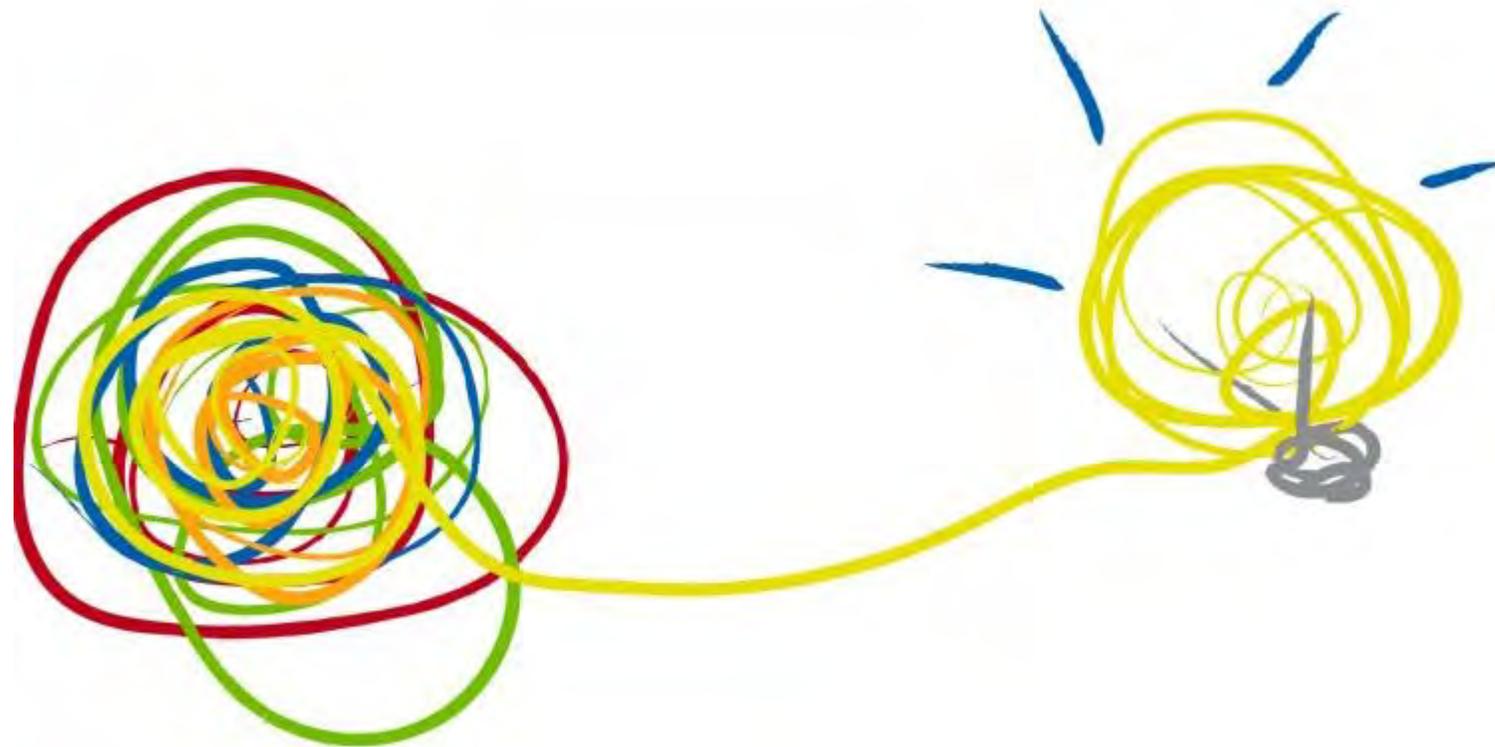
Hacia una biblioteca inteligente



Donde conectar a los bibliotecarios, y estimular la comunicación y la colaboración son las cosas más importantes que se hacen, porque los bienes de conocimiento aumentan con su uso:
Las ideas producen nuevas ideas, y el conocimiento compartido se queda con el que lo da y enriquece a quien lo recibe.

Estrategias útiles para las bibliotecas

¿Cómo se comparte el conocimiento en su biblioteca?



ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS

GC

- Portales
- RSS
- Blogs y wikis

- Redes sociales

Mapas de conocimiento
o
Directorios de Expertos
Repositorios/
BD

Foros
K-Cafés
Comunidades de Práctica
Mentoría

Narración de historias
(*storytelling*)

Mejores Prácticas
Lecciones Aprendidas

- Podcasts
- Videos digitales

- Marcadores Sociales



Cinco (5) pasos para implantar la GC en las bibliotecas

Hacer una auditoría de conocimiento

Implantar recomendaciones de la auditoría

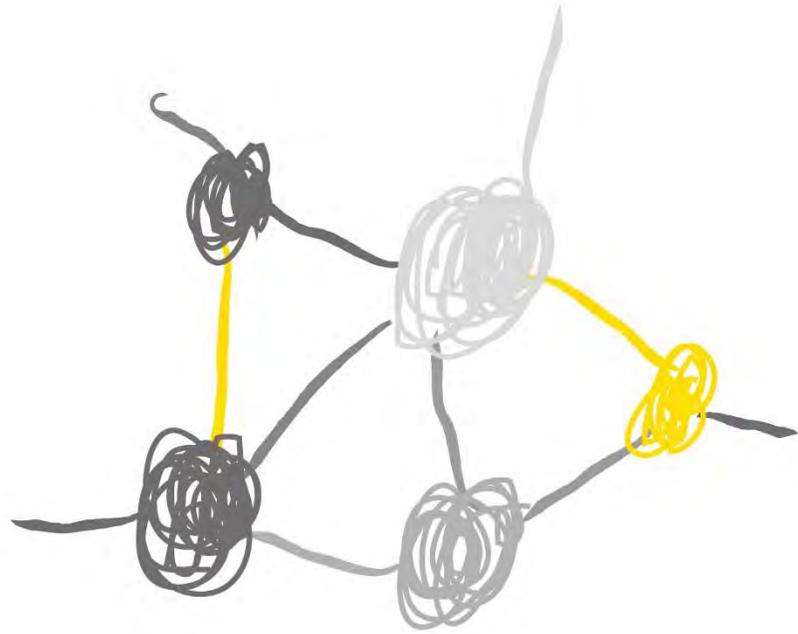
Identificar estrategias, herramientas y prácticas de GC adecuadas

Integrar estrategias, herramientas y prácticas de GC seleccionadas

Evaluar y monitorear la implantación



Indicadores de una buena implantación de la Gestión del Conocimiento en la biblioteca. **Resultados**



TRANSPARENCIA Y
MEDICIÓN DE IMPACTO

- Aumenta la satisfacción de los usuarios
- Crecen los servicios de información que se ofrecen
- Se reducen los costos de la prestación de servicios
- Aumenta el índice de bibliotecarios satisfechos y su retención.
- Aumenta la calidad de las comunicaciones internas y con los usuarios.
- Se elevan los niveles de impacto de servicios y productos
- Aumentan los índices de motivación
- Crece la base de conocimiento
- Se reducen los tiempos de respuesta a las demandas

Cuba

Existen factores que propician la práctica de la gestión del conocimiento, resaltando el perfeccionamiento empresarial y la estrategia de informatización de la sociedad.

Es conocido que algunas de las barreras más importantes **no son tecnológicas, sino culturales**, relacionado con las estructuras organizacionales, la cultura organizacional y los procesos de gestión.

Cuba

En las bibliotecas cubanas cada vez más se destaca la importancia de los Recursos Humanos, son vistos como uno de los activos más importantes y que le permite obtener mejoras económicas.

Las bibliotecas cubanas todavía carecen de procesos y métodos para la creación de talentos y capacidades organizacionales para satisfacer las necesidades del futuro. La alfabetización informacional es una "moda" que debe ser evaluada continuamente e involucrarse con la gestión del concesiéndolo. González Rivero, MC. 2015

¿En manos de quién o quienes?

Los responsables de la planeación, la dirección, la ejecución, el control y la evaluación de los bibliotecarios en el contexto actual, deben ser profesionales de la información visionarios de capaces de dirigir la Biblioteca del presente (denominadas híbridas), donde se forman los líderes que dirigirán las próximas generaciones.

Flexibilizando su modelo organizacional, diseñando nuevos servicios y productos de información, presenciales y no presenciales (eficientes y eficaces) a una comunidad de usuarios que desarrolla sus actividades de docencia e investigación en escenarios del tercer entorno, caracterizado por el desarrollo de proyectos sustentados en las TIC.



Bibliotecas médicas solicitan bibliotecarios con estas competencias:



- Entender las ciencias de la salud y su entorno: políticas, objetivos y tendencias
- Conocer y comprender la aplicación del liderazgo, financiamiento, comunicación, teoría y técnicas de la administración.
- Entender los principios y prácticas relacionadas con las provisión de servicios de información para resolver las necesidades de los usuarios.
- Tener la habilidad para manejar fuentes de información en salud en una amplia variedad de formatos.

Bibliotecas médicas solicitan bibliotecarios con estas competencias:

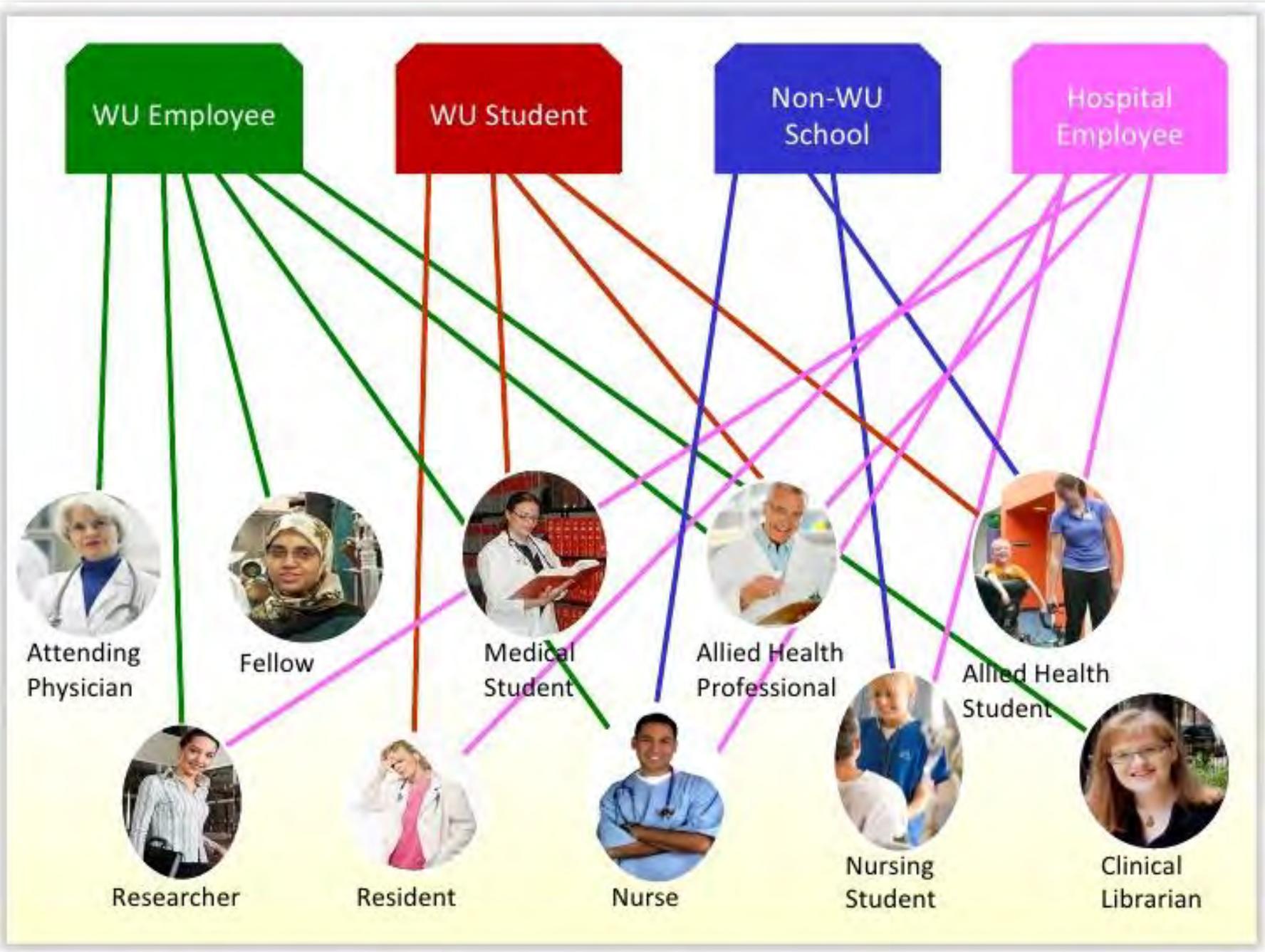


- Entender y usar tecnologías y sistemas para el manejo de toda forma de información.
- Comprender el diseño curricular e instrucción y tener la habilidad de enseñar tipos de accesos, organización y usos de la información.
- Comprender los métodos de investigación científicos y tener capacidad de examinar críticamente y filtrar la literatura de muchas disciplinas relacionadas.

Los **Clinical Librarianship (CL)** son demandados

Busca de integrar profesionales de la información en los equipos de salud, mayormente a través de su participación en la sala hospitalaria o en la consulta clínica.

Un programa de **CL** tiene como objetivo el apoyo a la toma de decisiones y a la educación por medio de la provisión oportuna de información seleccionada y de calidad a los médicos cuando la necesitan.



El mundo médico: Necesita bibliotecarios médicos competentes.

Razones:

- Los médicos tienen la obligación de basar sus decisiones en la mejor información disponible (MBE).
- Actualmente la evidencia que los médicos necesitan esta contenida en miles de revistas, libros de texto, monografías, reportes, guías, muchas de los cuales no están indexadas y no tienen formato electrónico.
- Las técnicas de recuperación de información son complejas y algunas fuentes son de difícil manejo o están lejos de ser comprensivas.
- Muchos médicos no han adquirido la formación necesaria en estas habilidades.
- La recuperación y el análisis de la información recuperada llevan mucho tiempo, aun con los sistemas electrónicos disponibles.

Bibliografía

- Drucker, P. (1994), E. The information executives truly need. Harvard Business Review. Jan – feb,. Citado por: De la Rica Enrique. Gestión del Conocimiento: caminando hacia las organizaciones inteligentes [en línea] Disponible en: <http://www.esuene.edu/PROTEGIDO/gesto%C3%B3N%20del%20conocimiento%20Hacia%20lasOrganizaciones%20inteligentes.htm>
- Brooking, A. (1997), The Management of Intellectual Capital. Journal of long Range Planning 30 (3): 385-391, p 364-365. Citado por: Martínez R. Ailín. "La Gestión del Conocimiento ¿Réquiem por la Gestión de la Información?"; tutora: Gloria Ponjuán Dante. Tesis de Diploma. Universidad de La Habana: Facultad de Comunicación.
Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos34/gestion-conocimiento/gestion-conocimiento3.shtml#ixzz4cZ4NvmNq>
- Franco, Fernando D. (2000) Administración del Conocimiento. Algunos elementos.[en línea] Disponible en : http://iteso.mx/~carlosc/administracion_conocimiento/admico_elementos.htm#quées
- Cope, M (2001). El conocimiento personal: un valor seguro. Prentice Hall, Madrid.
Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos34/gestion-conocimiento/gestion-conocimiento3.shtml#ixzz4cZ4eQF4h>