



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PROGRAMA DE POSTGRADO EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVA MENCIÓN GERENCIA GENERAL

**CONCEPCIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA GESTIÓN DE LA  
INFORMACIÓN QUE TIENEN LOS DIRECTIVOS EN LAS  
BIBLIOTECAS DE LA U.D.O.**

AUTOR:  
Licdo. Luis A. Sánchez C.  
C.I. 5.087.676

TUTOR:  
Dr. Rafael de Jesús Torrealba Álvarez  
C.I. 4.311.805

(Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para obtener el título de  
Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia  
General)

Cumaná, Diciembre de 2013



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
 NÚCLEO DE SUCRE  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
 POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

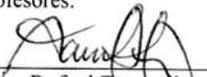
**ACTA DE DEFENSA PRIVADA**

En la ciudad de Cumaná, siendo las 1:00 p.m. del día Viernes 06 de Diciembre del año 2013 reunidos en Sala de Discusión de Tesis de la Escuela de Administración Núcleo de Sucre, los profesores Rafael Torrealba, (asesor), Karen Requena y Hugo Landaeta, constituidos en Jurado para efectuar el acto privado para la presentación del Trabajo de Grado de Magister intitulado: “Concepción Epistemológica de la Gestión de la Información que Tienen los Directivos en las Bibliotecas de la U.D.O”, presentado para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia General, por el(la) ciudadano(a) Ledo. Luis Sánchez, titular de la Cédula de Identidad N°. 5.087.676. El Tutor Prof. Rafael Torrealba en su carácter de Presidente del Jurado procede a dar lectura al procedimiento que habrá de seguirse. Invita luego al aspirante a ofrecer en un lapso no mayor de treinta (30) minutos una exposición relativa a los antecedentes del Trabajo de Grado, selección del tema, metodología utilizada, contenido, investigación y comprobación de la hipótesis, conclusiones, recomendaciones y cualquier otro elemento ilustrativo.

Terminada la exposición y conforme el procedimiento adoptado, el Presidente invita a los restantes Miembros del Jurado a que separadamente y por no más de treinta (30) minutos procedan a interrogar al aspirante a fin de que indaguen el dominio que tiene sobre la materia objeto del trabajo, facilitarle el poder hacer aclaraciones acerca de su trabajo o de la exposición, explicar conceptos o para que tome notas de observaciones y sugerencias que el interrogador considere de utilidad. El primero de los Miembros del Jurado en interrogar fue el(la) profesor(a) Karen Requena, seguidamente el(la) profesor(a) Hugo Landaeta. El Presidente profesor(a) Rafael Torrealba a su vez hizo uso del último turno a iguales fines.

Concluidos los interrogatorios, el(la) Presidente da por terminado el acto de presentación privada siendo las 2:00 p.m. y el Veredicto es Aprobado.

Profesores:

  
 Rafael Torrealba.  
 C.I. 4.311.805

  
 Karen Requena.  
 C.I. 8.650.458

  
 Hugo Landaeta.  
 C.I. 624.654

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Coordinador del Programa de Postgrado:**

Prof.: Wilfredo Guerra  
 Nombre y Apellido

9.636.337  
 Cédula de Identidad



Coordinación de Post-Grado  
 en Ciencias Administrativas  
 Firma y Sello  
 NÚCLEO DE SUCRE

## ÍNDICE

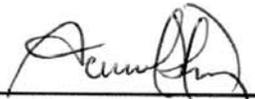
	Pág.
ÍNDICE .....	ii
ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	5
EL PROBLEMA .....	5
PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.1 Planteamiento del Problema .....	5
1.2 Objetivos de la Investigación .....	13
1.2.1 Objetivo General .....	13
1.2.2 Objetivos Específicos .....	14
1.3 Justificación .....	14
CAPÍTULO II .....	18
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	18
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	18
2.2. Los Servicios Bibliotecarios y el Acceso a la Información .....	24
2.3 La Información o el Conocimiento de la Organización .....	27
2.4. Los Servicios de Información y la Gestión del Conocimiento en la Universidad .....	32

2.5. Cultura Organizacional .....	36
2.6. La Función del Gestor de Información.....	41
2.7. TIC y gestión de la información: la función de los repositorios en las bibliotecas.....	44
2.8. Concepciones Epistemológicas .....	48
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLÓGICO.....	56
3.1. Paradigma de la Investigación.....	56
3.2. Método de Investigación.....	57
3.3. Informantes.....	60
3.4. Técnicas de Recolección de la Información .....	61
3.5. Análisis de la Información.....	62
CAPÍTULO IV .....	65
INTERPRETACIÓN DE LA REALIDAD ESTUDIADA .....	65
CAPÍTULO V .....	106
LAS BIBLIOTECAS: REFLEXIONES SOBRE SU FUNCIÓN EN LA UNIVERSIDAD .....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	115

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Rafael Torrealba A., C.I: 4.311.805, en mi carácter de **Tutor del trabajo de Grado de Maestría** intitulado **CONCEPCIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE TIENEN LOS DIRECTIVOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA U.D.O.**, presentado por el ciudadano **Luis Sánchez**, C.I. **5087676**, para optar al grado de Magister en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia General, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Cumaná, a los 30 días del mes de mayo de 2013



---

**Dr. Rafael Torrealba A.**  
**C.I: V. 4.311.805**

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso quien guía mis pasos y me ha acompañado en todos y cada uno de los momentos más importantes de mi vida.

A la memoria de mis padres por haberme inculcado los valores y principios que en conjunto han generado la fortaleza, que en incontables momentos he necesitado para afrontar situaciones adversas y me han motivado a continuar adelante para conseguir las cosas más apreciadas de la vida.

A mi madre María de los Ángeles de Sánchez mi guía incondicional, gracias por darme la fuerza para seguir batallando, por tus buenos consejos, por ser dura cuando me lo merecía y amorosa cuando lo necesité, bendita seas madre mía, mis logros son tus logros, siempre estarás en mi corazón, te amo y te amaré siempre.

A mi padre Arcadio Sánchez, mi amigo, gracias por tu apoyo incondicional y tus buenos consejos. Que Dios te tenga en un lugar lleno de paz. Siempre estarás en mis recuerdos padre mío.

A mi querida hermana Belkis Nazaret aunque ya no estás con nosotros, sé que estarías muy orgullosa y alegre de verme graduado, incluso me atrevería a decir que estarías mucho más alegre que yo mismo, te extraño, que Dios te tenga en un lugar lleno de alegría y de paz. Te amo.

A mi querido hermano Eliú que ha sido ejemplo para mí porque a pesar de su discapacidad visual pudo lograr sus metas, ser un profesional. Que Dios te tenga en un lugar lleno de paz. Siempre estarás en mis recuerdos hermano mío.

A mis hermanos Maribel, Marbelís; a mis sobrinos, gracias a todas por su apoyo incondicional, los quiero mucho.

A mi esposa Hidarquiz por brindarme su apoyo incondicional y enseñarme que con paciencia y dedicación se logra lo que se anhela en la vida, gracias te amo.

A mis hijos Luis Alberto, José Alberto, Deglys María; a mi nieto Moisés José, quienes han sido la fuerza espiritual que me impulsa a luchar y darles el ejemplo de decirles que nunca es tarde cuando la dicha es buena, que el Dios del cielo me los bendiga siempre.

A todos mis más infinitas gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero manifestar mi agradecimiento de manera general a todas las personas que colaboraron de una u otra manera con mi persona en el transcurso de este postgrado y a la consecución de la meta trazada.

Es mi deber y a la vez mi más ferviente deseo expresar un sincero agradecimiento a la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, porque en sus aulas me formé y a pesar de todos los inconvenientes logré alcanzar una de mis más ansiadas metas. El título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia General.

A la Dra. Mariela Díaz por su valiosa orientación para la elaboración de éste trabajo

Al Dr. Rafael de Jesús Torrealba Álvarez por dedicar parte de su tiempo a la tutoría, revisión y corrección del presente trabajo de grado.

A todos, mis más infinitas gracias.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE SUCRE  
COORDINACION DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MENCION GERENCIA GENERAL**

**“Concepción Epistemológica de la Gestión de la Información que tienen los Directivos en las Bibliotecas de la U.D.O”.**

**Autor: Luis A. Sánchez Corredor  
Tutor: Dr. Rafael de Jesús Torrealba A.  
Fecha: 30/05/2013**

## **RESUMEN**

El propósito central de esta investigación fue interpretar la fundamentación epistemológica que sobre la gestión de la información en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, tienen sus directivos. Interpretar todo el proceso de gestión de la información en una biblioteca universitaria lo cual significa describir el marco en que esta ópera. Todo ello involucra también el grupo de usuarios a los que sirve y el tipo de servicios que ofrece. Esto último orientó el planteamiento de interpretar la gestión de la información desde una revisión epistemológica, y desde un enfoque fenomenológico, en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, para dar cuenta de cómo se comprende la gestión de la información por parte de quienes tienen a su cargo la función de dirigir las bibliotecas. En esta investigación, nos centramos en las concepciones epistemológicas que subyacen en los gestores de la información en bibliotecas universitarias, particularmente en las bibliotecas de la Universidad de Oriente, de modo que el concepto de epistemología que asumimos se centra en una parcela del universo del conocimiento como es el campo de la gestión de la información, dentro del campo de la bibliotecología. Así, aplicando entrevistas semiestructuradas a un grupo de informantes claves que gestionan bibliotecas en la universidad, realizamos un análisis para reconocer e identificar los métodos, los objetos, las definiciones y conceptos propios, los caminos para la gestión y la concepción que la comunidad de directores de biblioteca tienen de la gestión de la información, con lo que se interpretó, finalmente, las comprensiones racionales que en las bibliotecas se generan como parte de la experiencia con el mundo académico. De acuerdo con lo aportado por todos los entrevistados, mediante la gestión en las bibliotecas universitarias se proporcionan los recursos de información necesarios para una buena toma de decisiones, se desarrollan nuevos conocimientos que posibilitan calidad y eficiencia en los servicios y productos que se ofrecen a los usuarios. La gestión de la información puede interpretarse, a partir de lo dicho por los informantes, como un proceso a través del cual es posible obtener y también desplegar y utilizar recursos variados para manejar información dentro de la universidad y para la sociedad o comunidades extrauniversitarias. Atendiendo a las afirmaciones realizadas en las entrevistas, la gestión de la información tiene como propósito fundamental maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información. También, los encargados de gestionar la información deben estar preparados para determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de información y para asegurar un suministro continuo de la misma.

**Palabras clave: gestión de la información, biblioteca, concepción epistemológica, enfoque fenomenológico**

## INTRODUCCIÓN

Cada época trae consigo un reto planteado a la sociedad y en cada una de ellas ésta ha respondido manifestando nuevas características. El momento histórico actual, de enorme aceleración de cambio social, ha exigido una revisión de los fundamentos del pensamiento, en el marco de un nuevo orden de verdad, demandando una visión diferente de lo educativo en el espacio de relación intersubjetiva. Estos cambios, en tiempos de la sociedad de informatizada y del conocimiento, tienen una influencia visible en la educación superior, por su responsabilidad tradicional y legítima en el proceso de creación, transmisión y difusión de los saberes.

Un gran desafío está trazado a partir de la identificación de la información que se preserva y se gestiona en las instituciones de educación superior, desde la visión crítica de la sociedad, de forma tal que ésta fluya y genere conocimientos en la institución que posteriormente se hagan explícitos y sociales, es decir, transformar la información en conocimiento asequible y útil a su entorno.

Desde esta perspectiva, la Gestión de la información se presenta como una ruta hacia la sociedad del conocimiento, ideal para incorporar a las Universidades a procesos sistematizados de intercambio de conocimiento y su empleo para relacionarse con la sociedad.

Debido al tiempo de globalización, de creciente complejidad y de avances tecnológicos y dado el carácter social de la educación, el estudio de la Gestión de la información, particularmente en las bibliotecas universitarias, tema central de esta investigación, debería estar dirigido a la interpretación y aprovechamiento de los recursos que se tienen a la disposición y al

desarrollo de proyectos de amplio alcance que permitan fortalecer los sistemas de acceso a la información y las capacidades del personal que labora en esa área.

Se advierte así un gran desafío para las instituciones de educación superior en Venezuela, al intentar orientar la gestión de la información desde una perspectiva social, humanizadora, lo cual exige una profunda transformación en la forma de entender la información y el conocimiento.

El análisis del contexto bibliotecario de la educación superior en Venezuela y, en particular de la Universidad de Oriente, muestra que estas instituciones requieren recuperar su tradicional protagonismo como facilitadoras de información a los usuarios. Es necesario pensarse desde otra perspectiva, pues la realidad ha venido sufriendo cambios sustanciales que nos conducen a situarnos en una visión compleja en materia de información.

Esto nos condujo a plantear una interpretación teórica sobre la concepción epistemológica de la Gestión de la información en bibliotecas de la Universidad de Oriente, para aproximarnos a su realidad desde una revisión epistemológica de su manera de pensar, para dar cuenta y trazar líneas conceptuales que puedan reorientar la gestión de la información en relación con su contexto educativo, con la sociedad y, por ende, con la transformación solicitada por la misma.

En el presente Trabajo de Grado se asocia la Gestión de la información con criterios como atención al usuario, calidad de servicio, formación del directivo de biblioteca, uso de la tecnologías, sistemas de preservación y transmisión de información, todos ellas asumidas desde una perspectiva cualitativa y un enfoque fenomenológico, que toman sentido con

las nuevas consideraciones de acceso a la información en el interior de la institución universitaria.

Se centró nuestro planteamiento de la investigación en reflexiones sobre la gestión de la información en la educación superior a la luz de las transformaciones sociales que han venido surgiendo, producto de los avances tecnológicos, del mundo globalizado, de las nuevas formas de acceder a los contenidos, para luego introducirnos en los referentes teóricos sobre la gestión de la información, los servicios bibliotecarios y el acceso a la información, la función del gestor de información, los servicios de información y la gestión del conocimiento en la universidad.

Luego, se trazó la perspectiva epistemológica- metodológica de la investigación, orientando la visión del proceso de construcción teórica planteado. La investigación se desarrolló a través de una modalidad cualitativa, enmarcada en el método fenomenológico y utilizando como técnica de recolección de datos la Entrevista a informantes claves, lo cual tomó sentido al permitir la recopilación de la información necesaria para reconstruir el hecho gerencial en su ambiente cultural y la visión de los individuos participantes del propio proceso de investigación, mostrando sus acciones, sus interacciones y la forma como los mismos producen el significado de la acción social, en su contexto, agregando pertinencia a la interpretación planteada.

Una vez aplicadas las entrevistas, efectuamos un proceso de categorización e interpretación desde una postura pragmática, dialéctica y creativa, todo lo cual condujo a aproximarnos a la concepción epistemológica sobre gestión de la información, que tienen los directivos que laboran en bibliotecas universitarias, particularmente de la Universidad de Oriente. Esto nos permitió, posteriormente, construir una interpretación teórica sobre el

proceso de gestión de la información en el contexto universitario, desde la perspectiva de la calidad, de los recursos humanos, de las herramientas, del impacto tecnológico, todo ello como enfoque integral orientado hacia una nueva visión del rol social y educativo de las bibliotecas universitarias.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, el mundo de las tecnologías digitales está suponiendo profundos cambios en la estructura de nuestros intereses (las cosas en las que pensamos), el carácter de los símbolos (las cosas con las que pensamos), y la naturaleza de la comunidad (el área en la que se desarrolla el pensamiento). Esto podría significar, entonces que nuestra configuración social ha ido reestructurándose a la par del desarrollo tecnológico, el cual cada vez más incide en múltiples ámbitos: el de la economía; el de los sistemas de producción; el de las formas de elaboración representación, almacenamiento y recuperación de la información; el de las formas del ocio, la cultura y la socialización.

Nos interesa en esta investigación destacar lo concerniente al ámbito de la información, la cual se ha venido universalizando, haciendo ver que ello constituye un avance significativo, desde todo punto de vista. En relación con este tópico, a nivel mundial, las grandes transformaciones que han venido surgiendo como consecuencia del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación fortalecen las tendencias que pronostican que la biblioteca universitaria y su función como unidad de registro y suministro de información requiera de cambios profundos que apuntan, inclusive, hacia concepciones epistemológicas importantes.

Vemos, de esta manera, que este reciente siglo XXI está necesitando

de urgentes escenarios donde desplegar transformaciones para poder interpretar y accionar en estos tiempos que vivimos. Necesitamos, por ejemplo, de estrategias que nos permitan acceder a los dominios cognitivos donde el sujeto construye en interacción con él mismo, con el otro o con un sinnúmero de dispositivos elaborados con códigos de diversa naturaleza.

En el marco social en el cual convivimos es importante estar preparado para comprender los nacientes lenguajes, las recientes formas de comunicar en los entornos virtuales, los usos multimedia y el lenguaje verbal en hiperdocumentos interactivos. En atención a esta idea, en la actualidad la información tiene cada día más repercusiones en el ámbito de las actividades económicas, sociales, educativas, y ello es importante de considerar pues el mismo devenir histórico de la humanidad se asocia estrechamente con la transmisión de la información y del conocimiento. Un ejemplo claro de esto se evidencia en la invención de la escritura, mediante la cual el género humano encontró un medio idóneo para asentar y transmitir su cultura. Desde las tablas de arcilla, pasando por los rollos de papiro hasta llegar a los códices, libros y actualmente audiovisuales y los medios magnéticos y ópticos, se ha podido observar cómo todos estos medios han permitido que el ser humano se comunique y obtenga información. De la misma manera, este accionar le ha posibilitado la producción y hasta la transformación del conocimiento.

Dentro de este contexto, las bibliotecas, que durante muchos siglos centraron su rol en ser transmisoras de información, con clara orientación hacia el almacenamiento y conservación del patrimonio documental existente, hoy en día requieren de convertirse en verdaderos agentes de cambio, en eficientes gestoras de información. Las siguientes razones apoyan esta afirmación:

- Actualmente hay un acelerado crecimiento de la producción documental en distintos formatos y en todas las áreas del saber.
- Se vive actualmente un rápido desarrollo de la tecnología, de la informática y de su aplicación en la biblioteca.
- El proceso de globalización tiene cada vez más crecimiento a nivel planetario, y ello sitúa a las regiones mundiales dentro del contexto de una continua y estrecha relación de intercambio.

En este sentido, las bibliotecas deben replantearse todas sus funciones, incluyendo su estructura organizativa y los servicios que presta. Todo el impacto que ha generado el entorno de información electrónica y de la tecnología está forzando cada vez más a los encargados de gestionar la información en las bibliotecas a proponer cambios sustanciales que involucren estas nuevas tendencias en materia de información.

Se puede afirmar que, en este momento histórico, las bibliotecas universitarias presentan, en general, algunos rasgos comunes como los siguientes:

- Almacenamiento de catálogos, de fichas que datan de hace muchos años.
- Uso de materiales informativos variados, pues el papel se complementa con los medios digitalizados.

Al reflexionar sobre estos rasgos, se observa que la misión de la biblioteca, en el presente, no puede circunscribirse solamente al almacenaje de información. Es importante, también, que los usuarios de esas unidades reciban orientación sobre el uso de los nuevos sistemas de búsqueda, pues el uso de los medios informáticos en las bibliotecas así lo exige.

Lo anterior significa, que quienes se encargan de gestionar la información en las bibliotecas, perspectiva central en esta investigación, ya no deben centrar su función en ser solo administradores de información, sino que también deben asumir el papel de intermediarios de la información.

Esto implica, necesariamente, que las relaciones públicas en esas instancias adquieren cada vez más relevancia, razón por la cual se necesitan instrumentos que demuestren y hagan públicas sus actividades.

A la luz de las consideraciones anteriormente expresadas, puede decirse que interpretar todo el proceso de gestión de la información en una biblioteca universitaria, objetivo principal de esta investigación, significa describir el marco en que esta opera. Todo ello involucra también el grupo de usuarios a los que sirve y el tipo de servicios que ofrece.

De acuerdo con los planteamientos de Pérez y Coutin (s/p.) la gestión de la información en una biblioteca debe tomar en cuenta lo siguiente:

Si la información es considerada como un recurso, es importante que se gestione como tal, más aún cuando se considere estratégico, por el hecho de significar conocimiento, control, ser una poderosa arma en la toma de decisiones a cualquier nivel ,y agregan, que no cabe dudas de que la gestión del conocimiento es un nuevo método en el ámbito de la gestión, que involucra a todos los miembros de la organización, que se sustenta en pilares básicos, como la gestión de recursos humanos, la gestión de la información y la utilización de las tecnologías de la información.

Siguiendo esta misma línea teórica, observamos entonces cómo la vertiginosidad del crecimiento tecnológico comunicacional y los cambios de concepción ante un mundo globalizado han generado implicaciones

importantes en torno a lo que significa buscar y obtener información. De esta manera, las bibliotecas universitarias o académicas deben fortalecer sus funciones misionales de apoyar la docencia, la investigación y la misma proyección social de la institución educativa en las que se encuentran insertadas.

Ante tal escenario, el trabajo de gestionar la información generadora y transformadora de conocimiento requiere de gestores competentes que conozcan a cabalidad desde cómo guardar los materiales o como almacenar la información hasta cómo hacer una reestructuración completa de la misma pasando por procesos técnicos, administrativos, académicos e, incluso, la atención del usuario en ese centro de información.

Para contextualizar la realidad objeto de estudio en esta investigación fue necesario definir con precisión lo que significa la gestión de la información. De acuerdo con Pujans (2004:20) la gestión de información podemos entenderla como:

El proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información”.

En este sentido, el proceso de gestión de información debe ser valorado sistémicamente en diferentes dimensiones y el dominio de sus esencias permite su aplicación en cualquier organización.

Por otra parte, debemos también referirnos al hecho que un sistema

de información está integrado por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información. Así, cuando mencionamos la gestión de información nos referimos a la gestión que se desarrolla en un sistema de información (si se trata de que el sistema tenga como propósito obtener salidas informacionales). Todo esto obliga a que en la institución se tenga dominio de los diferentes tipos de informaciones que se manejan en lo que constituye: la dinámica de sus flujos (representados en los diferentes procesos por los que transita cada información); el ciclo de vida de cada información (incluida la gestión de la generación de información, donde quiera que ocurra); el conocimiento de las personas acerca del manejo de la información, o lo que es lo mismo, su cultura informacional.

Resulta relevante destacar también que los flujos de información que ocurren en todo sistema deben ser objeto de gestión. Estos procesos responden a cada organización, por lo que tienen características particulares. No obstante, por lo general, pueden asociarse a segmentos típicos de la organización o a una dimensión particular. En el caso de las bibliotecas académicas, objeto de análisis en esta investigación, la información no puede entenderse únicamente como elemento para ser almacenado en reservorios diversos, que van desde los archivos físicos hasta unidades electrónicas o digitalizadas.

Por esta razón, es indispensable que en los procesos de gestión de las bibliotecas académicas se domine también todo lo concerniente al tipo de información que se registra, las fuentes de donde proviene, el área de conocimiento a la cual se adscribe, la calidad de su procedencia. Al mismo tiempo, todo el trabajo de gestión en esas unidades implica la revisión constante y crítica de lo que hay almacenado, pues todos sabemos que los conocimientos se redimensionan y ello compromete al personal que gestiona

las bibliotecas a estar en permanente búsqueda de lo nuevo en el ámbito de las ciencias.

Esto último orientó el planteamiento de interpretar la gestión de la información desde una revisión epistemológica, y desde un enfoque fenomenológico, en bibliotecas universitarias venezolanas, para dar cuenta de cómo se comprende la gestión de la información por parte de quienes tienen a su cargo la función de dirigir las bibliotecas, particularmente en la Universidad de Oriente. Una vez que se obtuvieron todos los hallazgos al respecto, se trazaron líneas conceptuales para reorientar la manera de gestionar la información en atención a la transformación universitaria que en la actualidad exige la sociedad.

Por otra parte, para el abordaje del método fenomenológico que se asumió, se consideraron las siguientes dimensiones en el entorno de las instituciones bibliotecarias de la Universidad de Oriente donde se trabaja con gestión de la información, tal como es el caso de esta investigación: el ambiente, los procesos, las personas, la tecnología, la infraestructura, los productos y servicios. Todas estas dimensiones tienen una estrecha relación y pueden ser planteadas desde varios enfoques. La mirada que asumimos en este trabajo no es la única y se construyó de acuerdo con un abordaje fenomenológico, como ya se ha dicho, y a la luz de la subjetividad de quienes se encargan de gestionar los sistemas de biblioteca en la Universidad de Oriente.

Todos estos factores mencionados instauran un accionar que demanda de una labor gestora acorde con los requerimientos de la institución y con los avances tecnológicos que producen mediaciones en lo que significa la búsqueda de la información pertinente en cualquier área del saber.

En atención a este accionar, pretendimos, mediante el diálogo intersubjetivo con quienes dirigen unidades de información académica en la UDO, específicamente bibliotecas universitarias, conocer los principios de la gestión de información y los procesos informacionales que aseguran la estabilidad del sistema y la precisión de la gestión y control de la información.

Una gestión eficaz de la información exige no solo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información. Así, las personas pueden ser, en el plano dinámico del flujo de información, generadores, receptores o vigilantes del almacenamiento de información, razón por la cual pueden ocupar diferentes funciones: usuarios (consumidores), procesadores, distribuidores o gerentes de información. Esta última función fue la que nos interesó en este trabajo, pues el propósito global fue interpretar.

Un aspecto primordial de la gestión de información en una biblioteca universitaria se basa en el comportamiento de sus miembros y en el grado en que reconozcan que la información, como recurso, demanda niveles de atención similares o superiores a otros recursos, como las finanzas a las propias personas. De hecho, es la información acerca de los otros recursos la que permite una gestión eficaz en una organización. Si las personas no juegan su papel, ningún sistema funcionará, por este motivo se revelan como entidades vitales en los sistemas. Las personas son las que diseñan los sistemas, las que emplean la tecnología, las que proyectan el desarrollo, las que se comunican con el ambiente e interactúan con él.

Ahora bien, los cambios que deben operar en las personas son los

más complejos, sobre todo si se trata de romper con rutinas y hábitos. El lado humano de la gestión de información resulta indispensable: hay que convencer, instruir y guiar, y los primeros que tienen que estar convencidos son los directivos. Por ello, en esta investigación las representaciones, creencias, actitudes y valores de quienes dirigen las bibliotecas son importantes de conocer, pues ello permitió aproximarnos a la visión epistemológica que, en el marco de lo intersubjetivo, figura como la fuente en la que se sustenta la gestión de la información.

La construcción de esta realidad social, por parte de quienes fueron los informantes claves, permitió conceptualizar las categorías semánticas que en esos discursos conversacionales instalan una manera de interpretar la gestión de la información en nuestra universidad. Por ello, el enfoque fenomenológico resultó fundamental en esta investigación, toda vez que mediante su puesta en escena fuimos develando perspectivas que posteriormente, mediante un proceso de reducción semántica, conformaron la arquitectura de la gestión de la información en el contexto universitario.

En atención a todo lo anteriormente planteado, se trazaron los siguientes objetivos:

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Interpretar la fundamentación epistemológica que sobre la gestión de la información en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, tienen sus directivos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Comprender las representaciones, creencias, actitudes y valoraciones de los directivos de las bibliotecas en torno a la gestión de la información.
- Interpretar los significados y signos de la gestión de la información desde la visión epistemológica de los directivos de las bibliotecas universitarias.
- Dilucidar los procedimientos metodológicos y las técnicas que para la gestión de la información de las bibliotecas universitarias usan sus directivos.
- Generar reflexiones teóricas sobre la gestión de la información en los escenarios actuales de la biblioteca en la educación universitaria.

### **1.3 Justificación**

El proceso global de cambio en la forma de abordar la información y el conocimiento trasciende e impacta a todo el sistema educativo a nivel mundial. Esta perspectiva impone cambios a la academia, pues exige la redefinición de sus parámetros. De aquí la necesidad de estar atentos a la nueva concepción que debe asumir la educación superior y a los cambios propuestos que intentan orientar su acción, dado su papel protagónico en el proceso de transformación nacional y en la formación de ciudadanos competentes para la sociedad de la información.

Las posibilidades de generar aportes a través de la presente investigación se concentró en el estudio y el diálogo respecto a la posibilidad de comprender cómo es la visión epistemológica de los sujetos en la trama

de saberes entre la gestión de la información y su incidencia en la calidad educativa.

Esto supuso la idea de efectuar una investigación que tuviera como norte apropiarse de la realidad educativa de las bibliotecas de universidades venezolanas, a través de un trabajo fenomenológico, con el empleo de una metodología de naturaleza cualitativa, mediante la cual pudimos interpretar las relaciones intersubjetivas del hombre como actor social, con la finalidad de poder insertarse en las actividades experienciales de los actores en la gestión de la información.

Por otra parte, un aspecto que justifica ampliamente esta investigación se circunscribe al hecho que, en este contexto, las experiencias que se derivaron del encuentro intersubjetivo con los directivos que gerencian las bibliotecas, pueden ser adquiridas por estas instancias en materia de formación de usuarios, con el propósito de servir para integrar estas actividades formativas en los nuevos planes de estudio. Ahora, también, las bibliotecas deben ofrecer sus servicios para impartir asignaturas transversales relacionadas con la adquisición de habilidades informacionales. Ellas permitirían al estudiante:

- Identificar la información que necesitan para realizar cualquier trabajo de investigación
- Organizar la información de forma eficiente
- Comunicarla adecuadamente de forma oral y escrita

Estamos pues, con esta investigación, frente a una oportunidad que puede traducirse en integrar la capacitación en habilidades informacionales en las futuras formaciones de grado, postgrado y doctorado. Si ello se

consigue, todos los estudiantes se podrían convertir en unos usuarios autónomos y competentes en el manejo de la información, habilidades que les serán útiles no sólo a lo largo de toda la vida académica-investigadora sino también en el futuro profesional.

Otro aspecto que fortalece la justificación de este trabajo es el aporte que puede derivarse en lo que se refiere a los profesores e investigadores, especialmente a los que se inician en su labor profesional, pues es necesario pensar en iniciativas de la biblioteca para contribuir con ellos en el proceso de gestionar la información, obteniendo de ella el mayor beneficio posible para sus investigaciones. Para ello será cada vez más necesaria la colaboración de las bibliotecas con los distintos servicios de formación del profesorado (Institutos de Ciencias de la Educación, etc.).

En atención a esto último, esta investigación permitió, mediante sus resultados, generar aportes teóricos importantes en cuanto al hecho de que las bibliotecas también pueden ayudar a los investigadores, tanto en los aspectos formales (para publicar correctamente) como en los de contenido (¿en qué revista publicar?). Así pues, desde las bibliotecas se puede:

- Ayudar a los profesores en los aspectos formales de la publicación de la investigación (presentación correcta y completa de los contenidos, incluyendo una bibliografía normalizada, etc.).
- Elaborar recomendaciones para la publicación de resultados de investigación o pósters para la presentación en congresos o seminarios.
- Asesorar a los investigadores en qué revista es mejor publicar (ofreciendo por ejemplo, información sobre las revistas con mayor factor de impacto para cada área temática).

Pretendimos no sólo contribuir para comprender esta realidad y ampliar su interpretación a través de la integración de los pensamientos, sino constituir una guía que aporte una reorientación de las acciones gerenciales, ya que se requiere hacer un esfuerzo para que las instituciones de educación superior entiendan las necesidades de la sociedad y simultáneamente vayan definiendo las modificaciones pertinentes.

Así, las universidades podrán contar con un referente teórico contextualizado, consensuado y co-construido intersubjetivamente por quienes gerencian las bibliotecas, acerca de la gestión de la información como proceso socioeducativo, tan necesario y urgente como desdibujado aun en el escenario de la educación superior.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Al momento de realizar la búsqueda de información se determinaron los puntos o áreas de interés, como son: a) investigaciones del mismo orden que versen sobre la cultura organizacional en el área de biblioteca y/o centros de información; b) los centros de información y sus políticas para llegar a los usuarios entre ellos el personal docente de instituciones de educación superior y c) investigaciones que versen sobre los ejes teóricos que servirán de fundamentación a la investigación.

En primera instancia se tiene la investigación realizada por Bravo (2006), Aproximación a una cultura organizacional en el entorno universitario, quien nos habla de la existencia de una cultura organizacional y una cultura tecnológica. El propósito central de este trabajo fue caracterizar la cultura organizacional como el factor primordial que facilita la comprensión del funcionamiento de los sistemas y los procesos que diferencian a una empresa de otra que tenga la misma misión.

Teóricamente, el estudio del citado autor se basa en el concepto de cultura tecnológica como el conjunto de creencias, valoraciones, actitudes y competencias teórico-prácticas que los miembros de una comunidad institucional ponen de manifiesto ante los procesos que viabilizan la interacción y la comunicación mediante la puesta en práctica de las TIC.

En la investigación de Bravo se asume una metodología cualitativa, desde un enfoque fenomenológico, mediante el cual se pudo evidenciar que

en el contexto de Universidad, específicamente de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador y El Instituto Pedagógico Barquisimeto (UPEL-IPB), los miembros asumen posturas ante la incorporación de las Técnicas de Información y comunicación (TIC) en los procesos de búsqueda de información, y manifiestan que este uso puede favorecer, pero también obstaculizar el diseño e implantación de procesos académicos mediatizados por las tecnologías. Se puede inferir, entonces, que en toda cultura subyacen factores subjetivos, históricos y personales que caracterizan su creación y su posterior evolución, incluyendo los cambios que se vayan suscitando.

A partir de los significados que emergieron de los actores del estudio de la autora, se logró plantear los elementos fundamentales que deben comprenderse para emprender acciones orientadas a impulsar los cambios relacionados con las TIC y su incorporación en el desarrollo de los procesos académicos y de gestión en la IPB de manera bien contextualizada. Pero esto lo propone solo cuando hace referencia a la relevancia del componente técnico, donde incluye la necesaria inversión en el recurso humano y en todo los aspectos que se vinculan con la infraestructura, tales como sistemas de información, medios de comunicación, fuentes de conocimiento, redes de conocimiento e intercambio que sirven de apoyo a la comunicación, interacción y acción conjunta, la investigación, el conocimiento y el crecimiento.

Es en este sentido cuando en el significado del término *sistemas de información* podemos transpolar la referencia o involucrarla con el área de la unidad de información de la Universidad. Una vez más estamos en presencia de la ausencia de la importancia que estas unidades puedan tener en el proceso global del desarrollo universitario. De allí que la investigación de Bravo se constituya en un referente importante para el objetivo central que

aquí nos hemos trazado y que se orientó hacia la interpretación del sustento epistemológico que sobre los sistemas de gestión de la información en las bibliotecas universitarias de la UDO, tienen sus directivos.

Por otra parte, en el estudio de Pirela (2008:2), las bibliotecas académicas y el desafío de la alfabetización informativa como eje transversal del currículo de la educación superior, el propósito general fue realizar un análisis sobre la importancia de las bibliotecas académicas en el contexto de la posible incorporación de la Alfabetización Informativa (ALFIN) como el eje transversal del currículum de la Educación Superior.

Teóricamente, la investigación se sitúa en el desarrollo de habilidades informacionales en instituciones de orden universitario en las cuales se vislumbran los esfuerzos por el desarrollo de ALFIN, tanto de modo autónomo como en cooperación con los docentes, para que estos asimilen en su actividad de enseñanza aprendizaje contenidos que contribuyan a la competencia informacional.

Desde el paradigma interpretativo, los hallazgos de esta investigación evidencian que en la mayoría de las universidades la realidad se vislumbra como un proceso largo y difícil por la lentitud del cambio de la cultura universitaria y por la existencia de muchos condicionantes de la enseñanza universitaria que abarcan desde el nivel de entrada de los estudiantes, hasta las características de la información científica en las distintas disciplinas y la confluencia de intereses en la organización universitaria, así como también la correspondencia de necesidades con la asignación y ejecución presupuestaria para el cumplimiento de los propósitos establecidos.

De acuerdo con lo aportado por esta investigación, el reconocimiento

de que existe la necesidad de tener competencias básicas relacionadas con la capacidad de hacer un uso eficiente de la información puede contribuir a que se genere un verdadero interés de buscar la integración de las unidades de información y los servicios de ALFIN con los procesos docentes.

Los resultados apuntan a la necesidad de fortalecer en la formación profesional en las ciencias de la información los roles de mediador, de gerente y de promotor socio cultural, basados en la mediación cognoscitiva y la intervención pedagógico-informativa para contribuir con los procesos de apropiación crítica de las fuentes, los medios y las tecnologías de información y comunicación.

Otro antecedente importante para esta investigación es el trabajo de Quintana (2010): La interacción usuario- unidades de información, en el cual se tuvo como propósito general describir el funcionamiento de las unidades de información en el Instituto Pedagógico de Barquisimeto. Centrándose en los supuestos teóricos que dan a conocer los lineamientos y funciones administrativas de las unidades de información en las instituciones, la autora realiza una revisión de los proyectos relacionados con la integración de los docentes a la unidad de servicio de biblioteca.

En los resultados se evidencia que las Unidades de Información, en sus diferentes áreas administrativas, no contemplan en la actualidad proyectos relacionados con la integración del docente a la unidad de servicio. La autora (Bravo, 2006) resalta que, en el año 2009, bajo la gerencia del Jefe de la Unidad de Biblioteca y Documentación se llevaron a cabo acciones para que se cumpliera con lo establecido en el Reglamento Interno de Biblioteca de la UPEL (no aprobado por el Consejo Directivo) en su versión definitiva, donde se establecen puntos como: designación de un docente de

planta como el Delegado de Biblioteca por los diferentes departamentos de las distintas especialidades; reuniones departamentales y de biblioteca para tratar planes de acción, entre muchas actividades. Esos intentos de integración comenzaron con buen pie pero no se les dio continuidad y quedaron reflejados en la sugerencia de unos 122 nuevos títulos bibliográficos, de los cuales solo se adquirió el 60% por falta de disponibilidad en el mercado de la existencia de la bibliografía solicitada.

La investigación de Quintana resulta un aporte relevante para nuestra investigación, pues nos permitió conocer de qué manera las bibliotecas se pueden involucrar en la creación de programas de formación de usuarios encaminados a cumplir con la misión de la institución.

También, trabajos como los de la Universidad Veracruzana, Lau (2008), y Ceretta (2010), versan en el punto central de la existencia de una desintermediación entre el oportuno y necesario acceso y uso de flujos y centros informativos y el trabajo de formarse, enseñar e investigar en los programas de desarrollo de habilidades informacionales que deben darse de un modo planificado, en cooperación con los profesionales que gestionan la información y los docentes que la imparten como conocimiento adquirido.

Los autores comparten algunos intereses, pues en sus investigaciones teóricas se destacan como puntos centrales la formación de los docentes en el manejo y uso de tecnologías de avanzada con aplicabilidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

De igual manera, ambos autores precisan teóricamente el desarrollo, en el docente, de las competencias requeridas para consolidar la investigación y extensión, a fin de producir los cambios científicos, tecnológicos y humanísticos

requeridos en la universidad y su entorno; y finalmente, teorizan sobre el fortalecimiento de las competencias personales y profesionales necesarias para el ejercicio eficiente de funciones gerenciales.

Estos investigadores sostienen que, más que la ejecución de iniciativas aisladas, es necesario que se genere la posibilidad de llevar a cabo proyectos institucionales que requieran, inclusive, el manejo de las tecnologías y que impliquen la autogestión del aprendizaje en este sentido, pues de esta forma los docentes y demás miembros de la comunidad institucional irán avanzando a su ritmo, estimulados por el sentido de pertenencia a una comunidad de innovadores.

Los aportes de estos dos autores resultaron muy valiosos para esta investigación por cuanto nos permitió inferir que si no existe un conocimiento previo de la función gestora de las unidades de información y su uso, y una cultura sobre su importancia por parte de los usuarios potenciales de una institución universitaria, se hace difícil potenciar este servicio en la institución con el fin de optimizar los procesos de búsqueda de la información de manera adecuada y eficiente.

De acuerdo con la revisión de estos referentes investigativos, podemos inferir que las bibliotecas universitarias o académicas procuran cumplir con sus funciones misionales de apoyar la docencia, la investigación y la proyección social de la institución educativa en la que se encuentran inmersas.

En cualquiera de ellas se trabaja con la información, generadora y transformadora del conocimiento científico, técnico, tecnológico o artístico, proceso que requiere de unos usuarios preparados para hacerlo.

Se mira entonces la necesidad de hacer uso de las bibliotecas con sus servicios y recursos como medios y espacios didácticos esenciales, que deben hacer parte del currículo de cada programa formativo. De allí que nuestro interés se centró en investigar en torno a la gestión de la información en las bibliotecas universitarias, pues las personas que dirigen estas instancias académicas tienen una alta responsabilidad en el compromiso de cubrir las necesidades de información para fortalecer los procesos de formación en las instituciones y la proyección científica de las mismas.

La teorización de la realidad que se estudió ameritó de una mayor y minuciosa revisión de la múltiple literatura sobre el tema, procurando vincularla con la realidad universitaria y fundamentándola en la necesidad de crear conciencia para la toma de acciones en pro de un desarrollo institucional en búsqueda de la excelencia académica e investigativa partiendo del hecho que las competencias informativas son vitales en una sociedad basada en el conocimiento, y los caudales de información están ahí, para quienes tienen competencias. De esta manera la gestión de la información se considera una disciplina relevante para nuestro propósito.

## **TEORÍAS REFERENCIALES**

### **2.2. Los Servicios Bibliotecarios y el Acceso a la Información**

Cuando se habla de la gerencia de la información, entendemos este concepto como el proceso de organización, planificación, control y producción, aplicado al recurso de la información en las organizaciones. En la actualidad hay todavía algunas discusiones en cuanto a lo que constituye la base epistemológica de esta disciplina y, según diversos autores, pueden darse varias definiciones. Sin embargo, nos parece pertinente destacar la

definición de Quintana (2010: 05), quien explica que la gestión de la información se refiere a “la gestión integrada de la información (interna y externa) y de las tecnologías de la información, aplicadas a las áreas estratégicas y a los factores críticos de competitividad y pertinencia de una organización”.

De acuerdo con este concepto, podemos nombrar como componentes de la Gestión de Información:

- Las tecnologías de la información: las cuales una base fundamental y están integradas por el hardware de computadoras, software base y las telecomunicaciones.
- Los sistemas de información: referidos al conjunto de metodologías y software de aplicaciones, orientados a la transformación de las tecnologías en algo de valor para un beneficiario o cliente.

Puesto que la información es clave en cualquier proceso de investigación, las bibliotecas universitarias tienen por delante la responsabilidad de ayudar a las universidades a mejorar sus resultados en materia de información, lo cual incide en la calidad de la investigación. Las bibliotecas deben ahora ofrecer no sólo servicios bibliotecarios básicos, ya ampliamente conseguidos, sino que pueden demostrar que también son capaces de dotar a sus usuarios y de manera relevante a los investigadores, de nuevos recursos y servicios de calidad, de acuerdo con sus necesidades.

En los últimos años, las bibliotecas venezolanas han conseguido disponer de una cantidad de documentación importante. Aunque quizás aún haya que decir que aún hay deficiencias en algunos espacios, todos estos esfuerzos permiten afirmar que algunas universidades ya empiezan a disponer de unos recursos de información equiparables a las universidades

extranjeras relevantes. No obstante en los próximos años se debe seguir avanzando en el incremento de las colecciones, especialmente las digitales. Esto se podría lograr, en parte, buscando nuevas fuentes de financiación, especialmente contactando con empresas e industrias relacionadas con la Universidad que quieran acceder a los contenidos de la biblioteca.

Cada biblioteca universitaria debería también integrar en su colección digital otros tipos de recursos: las revistas y los servicios de impresión directa a diversas impresoras en su portafolio utilizando una dirección de correo electrónico asignada a cada dispositivo (e-prints) disponibles en acceso abierto en Internet, así como los materiales producidos por la propia universidad (tesis doctorales, de maestría, de pregrado).

Puesto que las colecciones se han multiplicado de manera exponencial a la vez que han pasado del papel al formato electrónico, los esfuerzos deben también orientarse a gestionar lo mejor posible la colección electrónica, incorporando instrumentos como gestores y comprobadores de enlaces, meta buscadores, sistemas que garanticen el acceso a los recursos desde fuera de la universidad, tutoriales para que los investigadores puedan utilizar los recursos de forma autónoma, etc.

También se hace cada vez más necesario ofrecer a los investigadores recursos para el fácil manejo de la documentación utilizada. Las bibliotecas deben proporcionar herramientas de gestión de la información como los gestores bibliográficos.

Aunque aún es difícil obtener con exactitud datos estadísticos del uso de los recursos de información, se puede afirmar que, en general, el consumo de información en las bibliotecas venezolanas es inferior al de las

bibliotecas de universidades de Europa o de Estados Unidos. Si se quiere hacer rentables los elevados costos de la información científico-técnica será necesario priorizar la formación de usuarios así como activar mecanismos de difusión de los recursos desde la biblioteca.

Por otra parte, en este momento resulta urgente disponer de soluciones tecnológicas robustas y seguras que permitan el acceso de estos usuarios a la documentación científica, revisando los mecanismos de acceso y las licencias actuales.

Finalmente, una última actuación que se deberá tener en cuenta en los próximos años en las bibliotecas venezolanas será la integración de los recursos documentales y los servicios bibliotecarios de soporte a la investigación en las páginas web de los grupos de investigación, de los departamentos, o de las unidades de soporte a la investigación.

### **2.3 La Información o el Conocimiento de la Organización**

Bajo este enfoque, nos interesa puntualizar sobre la incidencia que tiene la gerencia de la información en los sistemas de Educación Superior, pues esta investigación se orienta hacia el conocimiento de las representaciones teóricas y valorativas que tienen los gerentes de las unidades de información en cuanto a lo que significa gestionar una biblioteca académica.

Es importante resaltar aquí que el desarrollo de la informática y la posibilidad de integración con las telecomunicaciones han producido todo un cambio en lo relativo al almacenamiento, recuperación, transmisión y uso de la información, que constituye el soporte del conocimiento. De acuerdo con

este panorama, los medios y los procesos de comunicación tradicionales han venido siendo cuestionados por el planteamiento teórico y práctico de la comunicación interactiva, que se ha impuesto a raíz de la instauración de las redes telemáticas, aspecto que ha incidido en el significado de la computadora como un nuevo objeto cultural, pues mediante ella se consolidan nuevas formas de acceder a la información y a la comunicación, marcadas por la interactividad.

Estas nuevas tendencias que se vienen concretando, nos permiten aseverar que para una efectiva gestión de la información, se requiere consolidar modelos que se orienten a la gestión del recurso principal de competitividad de esta nueva era digital: la información y el conocimiento. Por otra parte, desde una perspectiva amplia, Páez (1989:1) define el proceso de gestión de la información como “el manejo de la inteligencia corporativa de una organización a objeto de incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de su misión social”. Para Ponjuán (1998), dicho proceso abarca todo lo relacionado con la obtención pertinente de la información, vale decir, en la forma correcta, para el individuo específico, al costo adecuado, ofrecida oportunamente en cuanto a tiempo y lugar, para tomar la acción precisa. En cualquiera de los casos, señala Mariña (2000), la gestión de la información se dirige hacia el máximo aprovechamiento de este bien intangible, con propósitos concretos de elevar la capacidad de las organizaciones, ya que estas constituyen en sí mismas un sistema de decisiones fundamentado en información, y permitir que puedan responder con excelencia a las demandas de sus clientes y del contexto.

Con respecto al alcance de la gestión de la información, Meroño (1995), explica que debe abarcar varios aspectos que van desde la obtención

de información externa (específicamente de las variables que afectan de alguna manera el funcionamiento); la difusión de información hacia el exterior (con miras a alcanzar la proyección de la organización y su posicionamiento estratégico); la obtención de información interna (que permita disparar los niveles de incertidumbre y conocer las capacidades reales de la organización); hasta lo concerniente a la comunicación interna.

Se observa pues, que la gestión de la información contempla el manejo óptimo, pormenorizado y pertinente de los datos, informaciones y conocimientos que la organización posea o necesite poseer, para impactar positivamente su productividad, y se asegure con ello el éxito en su funcionamiento. Por consiguiente, brinda soporte a las funciones gerenciales de planeamiento, coordinación, resolución de conflictos, manejo de las demandas del entorno, estabilización del ambiente organizacional, desarrollo de las ventajas competitivas, comparativas y habilidades distintivas; y la toma de decisiones; actividades éstas, de las que depende la existencia de la organización.

En cuanto a la gestión de la información documental, aspecto relevante en esta investigación, esta designa “el desarrollo de un sistema organizado para la creación, almacenamiento y acceso a los documentos producidos en el contexto de una determinada organización” (Bustelo, 1997:3). Para la Generalitat de Cataluña (citada por Heredia, 1998:3) la gestión de documentos “es el conjunto de operaciones y técnicas dirigidas a la elaboración, desarrollo, ejecución y control de los sistemas administrativos, necesarios desde la génesis o recepción del documento hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico”. Se entiende entonces, que la gestión de la información documental busca optimizar los niveles de producción, organización, distribución, aprovechamiento y descarte de toda la

documentación que contenga los datos, la información y el conocimiento que el funcionamiento de la organización demanda.

Un buen sistema de gestión documental debe ser flexible para poder adaptarse a los constantes cambios organizativos y tecnológicos que suceden en las instituciones; debe también ser plataforma fundamental para el sistema de información y por ende ser parte significativa del conocimiento e inteligencia de la organización. Para ello, es necesario utilizar herramientas tecnológicas que simplifiquen el manejo y acceso a los grandes volúmenes de información documental que se generan en la actualidad. Pero, no debe ignorarse que aunque la incorporación de tecnologías en el procesamiento documental tiene la tendencia a eliminar la lentitud e inflexibilidad de los trámites sobre papel, también es cierto que dejan de lado lo referente al valor jurídico e informativo de los documentos textuales, por cuanto impiden, en ocasiones, que se establezca vinculación entre el contexto en el que se generan los documentos, sus particularidades y el carácter orgánico y seriado que existe entre ellos, reduciendo su valor informativo y testimonial para la organización. En tal sentido, es necesario gestionar con equilibrio la información documental, considerando las posibilidades de simplificación y racionalización que en este cometido ofrecen los medios automatizados; sin olvidar la fragilidad que caracteriza los soportes electrónicos, y los riesgos de destrucción de la información que ello implica.

De acuerdo con nuestro interés en esta investigación, Abad (1988) y Silvio (1992) señalan que a través de la gestión de la información, articulada en servicios bien administrados y orientados, las universidades pueden optimizar su funcionamiento y su productividad, ya que reciben el soporte efectivo a los objetivos planteados.

La función esencial de la gestión de información universitaria es la de supervisar, controlar y garantizar el flujo correcto de la información hacia todas las instancias que conforman la estructura de la institución, con el fin de minimizar, en lo posible, los problemas típicos que suelen presentarse en estas organizaciones, como lo es: la sobrecarga de papeles con la consecuente escasez de información, la resistencia al cambio, los celos por la información, la poca claridad en la propiedad de la información, los retrasos o extemporaneidad en el suministro de la información y la coexistencia de diferentes estilos para manejar este valioso recurso (Woodman, citado por Abad, 1988).

Es importante también, discriminar la información relevante para los objetivos de la institución universitaria, al respecto Páez (1988) explica que la información relacionada con el funcionamiento de la organización garantiza la cohesión de las funciones administrativas. No obstante, la información relacionada con el contexto socio-económico, cultural y político le asegura la coherencia con el contexto, y por consiguiente le permite incrementar los niveles de respuesta e impacto social y político. También señala que la información para el ejercicio y desarrollo de las actividades de docencia, investigación y extensión, le facilita el acceso a la actividad académica universal. De todas estas, el autor resalta la importancia de la información externa, a la que llama extrainstitucional, ya que esta le permite a la universidad, en combinación con la información interna, generar inteligencia institucional propia de la organización.

Es innegable, pues, la importancia que reviste la información y el conocimiento para la existencia misma de los sistemas de educación superior. Por consiguiente, al mejorar la gestión de estos recursos, se aporta una sólida contribución a la calidad total del proceso educativo

Las universidades se deben identificar más con el alcance, implicaciones y cambios que genera la Gestión de la información en el presente. Aparte es importante que consideremos que la Universidad se presenta como una organización social, en la cual se forman individuos portadores de un conjunto de conocimientos que los califican para el ejercicio profesional y la vida en sociedad; se crean conocimientos mediante la investigación en diversas disciplinas científicas y se transfieren estos a la sociedad, utilizables para resolver problemas de desarrollo.

La Universidad se nos presenta como un sistema en el cual se adquieren, procesan, conservan, transmiten, crean y transfieren conocimientos, a través de una compleja estructura que hace posible la realización de las funciones básicas de investigación, docencia y extensión que requieren contar con una buena gestión de la información.

En conclusión, si la información y el conocimiento son los elementos claves para el funcionamiento de un sistema universitario, cualquier reflexión o acción relacionada con ellos, su contenido, cantidad, oportunidad, actualidad, pertinencia, la manera de manejarlo, transmitirlo, adquirirlo, jugará un papel esencial en el mejoramiento de la calidad de la educación superior.

#### **2.4. Los Servicios de Información y la Gestión del Conocimiento en la Universidad**

Las instituciones que brindan información y, a la vez, gestionan conocimiento, como el caso de las universidades, son organizaciones que prestan servicios a sus clientes, individuales o corporativos, diseñados supuestamente de acuerdo con las demandas y necesidades de los usuarios.

Son instituciones cuya función principal es la gestión del conocimiento, que comprende el proceso de aprendizaje, a partir de una aptitud abierta al cambio.

Las organizaciones basadas en el aprendizaje soportan su desarrollo en la gestión de información, son por excelencia organizaciones de conocimiento, que aprenden con sentimientos de pertenencia, de colectivo, que perfeccionan su cultura como organización, independientemente de su ejecutividad, competitividad y ganancia, que se regeneran a sí mismas mediante la creación de conocimientos, a partir de un aprendizaje a nivel de sistema. En la gestión del conocimiento existen factores comunes, imprescindibles para la supervivencia y el progreso de cualquier organización, entre los cuales se identifican la Innovación, la Capacidad de respuesta, la Productividad y la Competencia.

La gestión del conocimiento, como proceso de identificación, captura, organización y diseminación de los datos claves y la información necesaria para ayudar a la organización a responder a las necesidades de los clientes, busca la perpetuación y la materialización del potencial de las organizaciones.

Las organizaciones que desarrollan una gestión del conocimiento, como el caso de la universidad, presentan los siguientes rasgos comunes:

- Capacidad para cohesionar, para generar un fuerte sentimiento de identidad.

Sensibilidad al entorno con el fin de aprender y adaptarse.

Tolerancia con el pensamiento y la experiencia no convencional.

Precaución financiera, para retener los recursos que aseguran la flexibilidad imprescindible en el entorno actual.

Aun cuando muchas organizaciones dicen basarse en la gestión del conocimiento, su empleo es casi nulo en la mayoría de ellas; el uso sistémico de la información externa es prácticamente inexistente o se limita al seguimiento de la prensa.

Ciertas organizaciones, incluso actualmente, son incapaces de comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas. De allí nuestro interés en penetrar en las subjetividades de quienes tienen a su cargo la gestión de la información en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, pues de los hallazgos que surgieron en el transcurso de la investigación se derivaron reflexiones y propuestas teóricas que contribuyen a fortalecer los espacios bibliotecarios en educación superior.

Los servicios de información, como parte esencial de la infraestructura universitaria para la gestión del conocimiento, suministran información, impulsan la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrentan las instituciones, analizan su impacto sobre los resultados de la educación e influyen en el comportamiento de los individuos ante la información. La gestión de la información se vincula con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas, así como con el desarrollo de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas concebidos.

Las estrategias actuales para la gestión de la información y el

conocimiento deben responder los nuevos tipos de demandas, resultantes de la aparición de tendencias gerenciales más modernas en las organizaciones. En la creación de los nuevos sistemas de gestión de la información es imprescindible considerar las fuentes factográficas (datos), documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos. Pretendimos, en este sentido, interpretar cómo quienes gestionan la información en las bibliotecas universitarias de la UDO perciben todos estos aspectos vinculados con la importancia que tiene la información en el contexto universitario.

Según los requerimientos de los procesos internos de trabajo y los flujos de información propios, todos ellos deben propiciar la gestión del conocimiento organizacional y la implementación de sistemas de gestión de la calidad para la evaluación de los resultados y los proyectos de la institución. Se requiere, además, de la incorporación de nuevos valores a los productos y servicios de información, así como de una diseminación muy bien dirigida, con el fin de que ellos lleguen a aquellos individuos y secciones cuya actividad de generación o aplicación del conocimiento y de toma de decisiones es más importante para la empresa.

La gestión del conocimiento busca asegurar que la organización disponga de la información y las capacidades necesarias para su adaptación continua a los cambios internos y externos del medio ambiente. De una correcta gestión de la información y del conocimiento depende, en gran medida, la implementación de la gerencia de la calidad.

Una adecuada gestión de la información, en el contexto de una gerencia de la calidad, posibilita reducir los riesgos en la administración de la organización, como son la toma de decisiones apresuradas, tardías o

inconsistentes, la entrada al mercado con productos no competitivos, entre otros, que ocasionan pérdidas y reducen su competitividad en el mercado. Obtener la información necesaria, con la calidad requerida, es una premisa indispensable para la supervivencia de las universidades, si se considera que estas organizaciones acortan cada vez más sus ciclos estratégicos y que la toma de decisiones, así como el cambio es continuo. Es obvio que una eficiente gestión de la información, como parte de la aplicación de una política de gestión de la calidad, garantiza no sólo que las instituciones de suministro de información presten servicios eficientes, sino que la organización obtenga mayor reconocimiento y una mejor competitividad en cuanto a la información que posee la organización.

La información es un agente importante en la modificación de las conductas existentes en cualquier institución, su correcta gestión es una herramienta fundamental para la toma de decisiones, la formación del personal, la evaluación de los productos, la determinación de los errores y el control de los procesos. La información es un recurso vital para el desarrollo de la universidad como organización educativa.

## **2.5. Cultura Organizacional**

Una definición práctica de cultura organizacional es la de Schwartz and Davis (1981) quienes dicen que es "un patrón de creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización.

Estas creencias y expectativas producen normas que modelan poderosamente la conducta de individuos y grupos." Cuando V. Sathe (1983) se refiere a las organizaciones, señala que su cultura es el patrón general de comportamiento, las creencias compartidas y los valores que sus miembros

tienen en común. Para este autor, la cultura organizacional puede deducirse de lo que los empleados dicen hacen o piensan.

Según un artículo editorial de la Revista Fortune (citado por Vargas,2007), la cultura corporativa es un término que describe sistemas de valores (lo que es importante) y creencias (cómo son las cosas) para crear normas de comportamiento (la manera en que han de hacerse las cosas aquí), a fin de guiar las actividades de los miembros de la organización.

La cultura define valores básicos organizacionales, y comunica a los nuevos miembros la correcta manera de pensar y actuar y cómo las cosas debieran ser hechas (Schein, 1984). Para los autores como Frost, Moore, Lundberg y Martin (1985), la cultura organizacional está conformada por los supuestos básicos que enfatizan los valores de una organización. Carbaugh (1986) relaciona los conceptos de la cultura organizacional con la comunicación, cuando asevera que la primera es "el sistema compartido de símbolos y significado, desarrollados en el habla, que constituye y revela un sentido de la vida laboral" y que por lo tanto, constituye "una manera particular de hablar y significar, una manera de dar sentido, relacionada con cualquier actividad relevante a la tarea común.

La cultura corporativa refleja un clima dentro del cual la gente valora las mismas cosas y aplica esos valores en beneficio de la corporación como un todo.

La definición de Stephen Robbins (1987) de cultura organizacional es la de considerarla como un sistema de significados común entre los miembros que distingue a una organización de otra. Dicho sistema es, tras un análisis más detenido, un conjunto de características fundamentales que

aprecia la organización. Los teóricos de la administración, como Meyerson y Martin (1987) definen la cultura organizacional como relativamente idiosincrática, creencias relativas a la organización que son compartidas entre los individuos dentro de una organización o en una parte de la organización. Koontz, O'Donnell y Weirich (1988) conceptualizan la cultura organizacional como el patrón general de comportamiento, las creencias compartidas y los valores que sus miembros tienen en común.

La cultura puede deducirse de lo que dicen, hacen o piensan las personas dentro del contexto organizacional e implica el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, creencias y patrones de comportamiento durante cierto tiempo. Cultura es un conjunto de valores, creencias, entendimientos y maneras de pensar que se comparten por los miembros de una organización y se enseñan a los nuevos miembros como correctas, según Duncan (1989), Smircich (1983) y Sathe (1983). Chiavenato (1989) define la cultura organizacional como "un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinadas organizaciones." Cultura de la organización es la suma de los valores fundamentales que la caracterizan (Arroba y James:1990).

El concepto de cultura organizacional es subsidiario para Katz y Kahn(1990), utilizado para caracterizar el funcionamiento y la estructura de las mismas organizaciones, identificándola con clima organizacional que refleja las normas y los valores del sistema formal y la manera en que los reinterpreta el sistema informal, manifestándose en tabúes, tradiciones, leyes y folklore comunes y que además son reflejados en la historia de las luchas internas y externas, los tipos de personas atraídas, sus procesos de comunicación y liderazgo. Típicamente las definiciones enfatizan los varios tipos de cogniciones que constituyen lo multifacético o la construcción

multinivel de la cultura, como por ejemplo, supuestos y patrones profundos de significado en Jermier, Slocum, Fry, y Gaines (1991) y Schein, (1983).

Algunos autores identifican la cultura organizacional por el empleo de otros términos alternativos, como por ejemplo Mintzberg (1991) utiliza la palabra ideología para describir la cultura organizacional "rica y única que une fuertemente a los miembros con la organización. Se comprometen personalmente con ella y se identifican con sus necesidades", para abarcar "las tradiciones y creencias de una organización que la distinguen de otras organizaciones e infunden una cierta vida al esqueleto de su estructura", definiéndola como "un rico sistema de valores y creencias sobre una organización, compartido por sus miembros, que lo distingue de otras organizaciones.

Para Cunningham, Aldag y Swift (1991), la cultura organizacional está formada por patrones de conducta, conceptos, valores, ceremonias y rituales que ocurren dentro de una organización. De acuerdo a Chiavenato (1991), la cultura organizacional significa un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización. La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente organizacional, según Keith Davis y John Newstrom (1991), es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

House y Cummings, citados por Eubanks y Lloyd (1992), la definen como "el patrón de valores, creencias y expectativas compartidas por los miembros de una organización". Narayanan y Nath (1993) definen la cultura corporativa como el "patrón de artefactos, creencias, normas, valores, y premisas mantenidas por una organización". Fedor y Werther la definan

como las creencias específicas y los métodos de solución de problemas que se han encontrado ser exitosos.

En un enfoque holístico de lo que es la cultura de la organización, Werther y Davis (1993) concluyen que es como la personalidad de la organización, producto de todos sus aspectos, como su gente, objetivos, tecnologías, tamaños, edades, sindicatos, políticas, éxitos y fracasos. Considerando a la cultura organizacional como cultura corporativa, Horovitz y Panak (1993), la definen como "el conjunto de valores, conductas y formas de comunicarse que son aceptados por todas las personas de la compañía". La cultura organizacional se refiere a la subcultura de valores compartidos por la mayoría de los miembros de una organización".

Muchos autores e investigadores contemporáneos han tratado de homogeneizar la diversidad de conceptos y definiciones existentes de cultura organizacional, encontrando elementos que son comunes a muchos, como es el caso de Gibson, Ivancevich y Donnelly, quienes según Higginson y Waxler (1993) "sugieren que la cultura organizacional se refiere al impacto de las normas y valores grupales así como las actividades informales al ambiente organizacional". La cultura organizacional o corporativa es descrita por Trompenaars (1994) como la manera en son expresadas las actitudes dentro de una organización específica. La cultura en organizaciones complejas es entendida por Bueno (1995) como un "sistema abierto de símbolos formado por un tejido heterogéneo de subsistemas".

En el caso de esta investigación resulta ineludible el acercamiento a las concepciones relacionadas con la cultura organizacional, pues los objetivos demandan la interpretación de las creencias, los saberes y las opiniones valorativas de quienes se encargan de gestionar la información en

unidades denominadas bibliotecas universitarias.

## **2.6. La Función del Gestor de Información**

Muchos autores coinciden en señalar que un gerente debe poseer una serie de características básicas que lo acrediten para ejercer sus funciones. Entre ellas se mencionan las siguientes: poseer condiciones básicas de salud física y mental y equilibrio emocional para el cumplimiento a cabalidad de su función gerencial; reunir cualidades personales y profesionales inherentes a su cargo; estar capacitado para defender sus derechos y atender sus deberes con vocación de servicio, consciente del rol que desempeña como administrador de una organización; valorar su actividad como una verdadera disciplina desempeñándose con un estilo profesional propio; efectuar cambios en conjunto para ser adaptados a nuevos propósitos, poniendo de manifiesto sus conocimientos, experiencia y su capacidad de evaluar acciones pasadas, presentes y futuras y tomando en consideración los recursos disponibles; valorar las relaciones con otros grupos, las normas establecidas y los objetivos planteados; liderizar y fomentar críticas reflexivas en pro de la institución; ser claro y directo al comunicarse, brindar una comunicación abierta y con respeto al expresarse .

No siempre los gerentes asumen al pie de la letra estas condiciones básicas, pues aquí entran en juego los diferentes puntos de vista, los valores y creencias de las personas que ejercen funciones gerenciales. Surgen así los estilos gerenciales.

La administración de las organizaciones, está fuertemente condicionada por los estilos de comportamiento con que los gerentes orientan a las personas. A su vez, los estilos gerenciales, dependen, como ya

se expresó, de los supuestos, creencias y valores que los administradores tienen con relación con el comportamiento del ser humano dentro de la organización. Esas suposiciones moldean no sólo la manera de conducir a las personas, sino la forma como se divide el trabajo y la forma como se planifican y organizan las actividades.

Así, en atención a todas estas funciones o dimensiones del proceso gerencial, el gerente asume un estilo para guiar la organización a su cargo. Estos estilos, Guédez (1995) los sintetiza en cuatro: uno autocrático, otro burocrático, un tercero desidioso y un último estratégico. El estilo gerencial autocrático, según el autor citado, se enmarca en la tesis de que el gerente todo lo sabe y todo lo puede.

En consecuencia, su acción es totalizadora y omnipotente, pues tiene todas las respuestas posibles a todo tipo de problemas. El dispone y ordena todo conforme a su particular manera de entender las situaciones de una institución. No delega ni interactúa ni reconoce ni forma parte de su personal; simplemente ordena y manda con prepotencia y autosuficiencia.

El segundo estilo trata del gerente burocrático, el cual ejerce sus funciones amparado por la seguridad de una normativa estable e inflexible. Este es el clásico gerente que, para tomar una decisión, precisa todas las normas, establece todos los antecedentes, asegura todos los controles y, finalmente, espera orden por escrito de sus supervisores.

El tercer estilo de gerencia, se denomina desidioso y consiste en aquella acción que se administra según el criterio de dejar hacer y dejar pasar. Aquí se delegan los asuntos en forma indiscriminada y opera un tácito disentimiento de las acciones de seguimiento.

La gerencia estratégica, el último estilo gerencial descrito por Guédez (1995), adopta una perspectiva totalmente distinta, ya que las acciones de dirección, persuasión, concertación y delegación se alejan de cualquier sesgo absolutista y de cualquier conducta estereotipada. Cada una de estas alternativas se adopta, según las condiciones de la persona supervisada, y se ajusta a las circunstancias temporales prevalecientes.

La dimensión transaccional remite al hecho de aceptar que el hombre, el trabajador, el profesional, tiene en la personalidad distintos componentes que, armonizadamente, conforman un equilibrio mental. El gerente, en consecuencia, debe estar muy pendiente de esta situación, sobre todo si se toma en cuenta que ese individuo debe relacionarse con los otros en la organización, por cuanto el éxito de la institución dependerá de la relación armoniosa de sus integrantes.

Por último, la creatividad de la gerencia significa que ella no puede condicionarse a unos esquemas fijos ni puede circunscribirse a normas inflexibles. Sobre todo debe prevalecer la acción creadora e innovadora del gerente para poder reaccionar y solventar problemas sin una receta en la mano, sino con creatividad e innovación. Independientemente de las clasificaciones existentes sobre el tipo de gerente en las organizaciones, se considera que en la gerencia de la información institucional prevalecen el gerente como líder, el gerente como motivador y el gerente como comunicador, por cuanto estas caracterizaciones están muy influenciadas por la personalidad, pensamientos, creencias y valores del gerente en sus funciones.

Se establece así la importancia de un gerente en una unidad de información puesto que es el ductor, el profesional que haciendo uso de su

conocimiento y su inteligencia ejerce funciones que propenden hacia el logro de metas institucionales.

En concordancia con lo expresado, se puede acotar que la efectividad de una unidad de información como la biblioteca depende, en gran medida, de la efectividad del gerente o directivo que ejerce la función de gestionar.

## **2.7. TIC y gestión de la información: la función de los repositorios en las bibliotecas**

En la actualidad, el acceso abierto a la información se ha venido configurando como una alternativa beneficiosa para la publicación y difusión de los resultados de investigaciones científicas. Esta opción da muchas ventajas en comparación con los tradicionales sistemas de publicación, ofreciendo un nuevo canal de transmisión y visibilización. Además de ello, favorece a las universidades, centros e institutos de investigación al ponerles a su alcance las fuentes bibliohemerográficas.

En atención a esta última idea, las bibliotecas universitarias, espacio de interés para nuestra investigación, están muy involucradas en los procesos de desarrollo y difusión de esta alternativa de acceso abierto, a la vez que tienen responsabilidad en el uso de las herramientas de software empleadas para la activación de los denominados repositorios institucionales.

En relación con estos últimos, el fomento de los repositorios institucionales supone grandes ventajas para las bibliotecas, pues se recuperan contenidos producidos por los investigadores, se minimiza el gasto para la adquisición de publicaciones y se fortalece la imagen de la misma

biblioteca en el contexto de la institución, pues se da paso a un trabajo colaborativo en los procesos de investigación.

Hernández et all (2007:198) señalan que los profesionales de la información reciben varios beneficios, especialmente los que trabajan en bibliotecas universitarias, en las cuales los materiales son casi todos digitalizados; “de las revistas a las bases de datos con acceso al texto completo, de los materiales no librarios al dvd, o de las tesis doctorales en formato impreso a tesis en formato pdf y en cd-rom.” En este sentido, las bibliotecas, lo queramos o no, se van convirtiendo poco a poco en bibliotecas digitales.

Los mismos autores (ídem:199) señalan algunos beneficios que se perciben en las bibliotecas al asumir un rol de liderazgo en los repositorios institucionales:

- Un incremento del papel de la biblioteca como “socio real” en la investigación de la institución.
- Un posible reconocimiento a las labores de preservación de los resultados de la investigación.
- Un posible reconocimiento por el aumento de posibles servicios a la comunidad investigadora
- Una fuente de datos para construir una colección digital propia, la constituida por los investigadores de nuestra institución.
- Una mejora de los servicios al aprendizaje, incrementando la accesibilidad de artículos y otros conjuntos de datos (video, audio, bases de datos utilizadas en investigación, etc.).
- Un papel más relevante en cuanto a la proyección de la “imagen de marca” de la institución, a través de los resultados de la investigación que se exponen para otros.

- Nuevos servicios para la administración de la organización para la que se trabaja, manteniendo el control sobre la propiedad intelectual de lo que publican los investigadores de la institución o suministrando a ésta los datos necesarios para la evaluación de la actividad investigadora de los individuos, departamentos, etc.

Sin embargo, a la par de estos beneficios, es importante que señalemos que los repositorios, como herramienta que tiende a crecer más cada día, no puede percibirse como estrategia firme a futuro, pues su existencia en el tiempo está marcada por intereses editoriales, la preservación en el tiempo, la falta de políticas claras de parte de las instituciones con respecto a su uso, entre otras situaciones.

Consideramos, a la luz de esta última idea, que si la universidad es una institución centrada en el conocimiento y en el modo como éste se vincula con el contexto socioeconómico y cultural en el cual se inscribe, entonces se requiere contar con excelentes sistemas de información, que sean transparente, con estrategias que den cuenta de la producción académica y de investigación en conjunto, y con sistemas que puedan captar los vacíos existentes, de acuerdo con lo que demandan los contextos.

De acuerdo con esto último dicho, las políticas científicas de las universidades conllevan una política de información que solo podrá ser eficiente si se diseña de forma consensuada a partir de la construcción de una cultura de la información.

Es aquí donde entra en juego el rol de la biblioteca universitaria, desde la cual se debe propiciar una cultura de la información que fomente la búsqueda del conocimiento, y que aleje, tal como plantea Rega (2007) la

cultura de la fotocopia, la burocracia circunscrita a horarios de consulta insatisfactorios, la desarticulación de la biblioteca con las áreas académicas, la dispersión bibliográfica.

En tal sentido, los repositorios institucionales, como sistemas de información, pueden favorecer grandemente la distribución de conocimientos entre todos los que hacen vida académica en la universidad. Consideramos que los repositorios institucionales deberían establecer una intersección con la política universitaria y la propia gestión de las bibliotecas. Al comprender los repositorios como herramientas para la gestión del conocimiento, obviamente son parte también de una estrategia de información más amplia. En este sentido, quienes se encargan de la gestión en las bibliotecas deberán hacer uso de sus habilidades para una gestión eficaz de la información, de su tratamiento y de su uso adecuado.

Como complemento de la labor de gestión, los profesionales de la información que laboran en bibliotecas deberán también optimizar sus habilidades en la formación de los usuarios en relación con el uso de las tecnologías y comprender la complejidad de los conductos por donde se genera, circula y transfiere el conocimiento, tanto hacia el exterior como hacia el interior de la universidad.

En la medida en que las bibliotecas universitarias se visualicen como una unidad, no solo de apoyo a la enseñanza y la investigación, sino también como garantes de una cultura de la información para su institución, tendrá mayor vigencia su actividad en un nuevo entorno, en el que la información se constituye como elemento activo. De acuerdo con Rendón Rojas (2001), una política del conocimiento implica una política de la información. Una de las expresiones de dicha política es la aplicación de sistemas de información

concebidos como elementos estratégicos. Esto conlleva a pensar que las que las universidades abrazarán la gestión estratégica en tanto que su meta sea alcanzar la competitividad como agentes comprometidos con la producción de conocimiento para el desarrollo social, base de lo que hoy se concibe como calidad educativa.

Como reflexión en torno a lo dicho por este último autor citado, la activación de un repositorio institucional en el contexto universitario, requiere ser asumida como estrategia de información dentro de una política científico-académica más extensa y basada en la intersección de lo epistemológico, las teorías de la organización, de la educación y de las ciencias de la información.

Finalmente, para efectos de nuestra investigación, los repositorios institucionales los asumimos como sistema de información creado para reunir, preservar, divulgar y dar acceso a los productos de conocimiento en una institución.

## **2.8. Concepciones Epistemológicas**

Para introducir este apartado, resulta necesario definir el término epistemología. En general, la epistemología se dedica al estudio de los problemas filosóficos referidos al cómo se conoce, se conjetura, se corrobora, reflexiona, percibe, infiere, e imagina. Por ello, el significado del término tiene estrechas relaciones con la filosofía, en tanto actitud y forma de conocimiento lógica y sustentada que interpreta la realidad y toda la experiencia humana: desde los hechos científicos (tarea de la filosofía y la teoría de la ciencia) hasta los hechos sociales, políticos, artístico-estéticos, religiosos, técnicos.

Autores como Vargas Guillén (2006: 34) explican la epistemología desde diversos ámbitos: como “estudio del ‘aumento’ de conocimiento”, lo que significa que se analiza su crecimiento mediante principios o reglas para su construcción. O como “función intracientífica”, en la que se procede a examinar la práctica del conocimiento científico, es decir, que tiene una función filosófica y analiza el proceder en cada una de las ciencias. En otros casos, la noción de epistemología es sustentada desde “la búsqueda de la certeza”, en la cual se le adjudica a la epistemología la búsqueda del conocimiento verdadero, cierto, que no se equivoca. Por otro lado, la epistemología puede ser vista como el “estudio del método”, lo que permite explicar los procedimientos o reglas para la producción de conocimiento, como también el esfuerzo metódico de las ciencias para llegar a tener fundamentos; el estudio de las vías de acceso, los caminos y los recorridos que la investigación hace para la obtención de saber.

Lo anterior indica que el nombre de la epistemología condensa intereses referidos a la teoría del conocimiento, asuntos de la filosofía de la ciencia y temas metodológicos; además, integra requerimientos tales como la producción del conocimiento y una actitud filosófica de dilucidación, rigor y reflexión. Con ello se quiere decir que el campo de la epistemología constituye un territorio complejo que establece nexos analíticos y críticos con los ámbitos de la filosofía, la ciencia, los métodos y las prácticas científicas para darles fundamento, sustento o fuerza válida para identificar y fortalecer las ciencias y sus relaciones peculiares.

En este sentido, podríamos decir, de acuerdo con Barragán (1977:57) que: “La epistemología se preocupa de los datos constitutivos del conocimiento humano para determinar a partir de ellos, su valor, por eso los juzga, los critica, los fundamenta”, a propósito de un territorio cognitivo

especifico, ya que dichas condiciones pueden ser diferentes en cada ciencia, dependiendo de la parcela de la realidad que estudie; por ello, los caminos para su investigación, los procedimientos y las estructuras son diferentes.

Entonces, es esencial ubicar la epistemología como la encargada del estudio regional del conocimiento, es decir, pide la elección de un ámbito territorial. Requiere, dice Vargas Guillén (2006:134) “Ubicarse en algún ‘espacio’ de conocimiento, es decir, en alguna disciplina específica (...) para proceder a operar epistemológicamente”. Eso significa que la epistemología busca la obtención de conocimientos situados en un área del saber humano, para establecer relaciones entre todas las áreas, por lo que requiere una comprensión amplia del conocimiento humano.

Así, la epistemología como disciplina se interesa por las dinámicas de las ciencias para construir conocimiento, estudia la lógica y los mecanismos utilizados por cada una de ellas, para sustentar los razonamientos propuestos, se centra en los criterios de validez, profundiza en los ‘modos de producción’ de conocimientos, para entenderlos, fundamentarlos y darles alternativas que los lleven a su realización cada vez más certera, más fiable. Esto sugiere que la epistemología es un campo interesado por las dinámicas peculiares y particulares de una región de conocimiento, mientras que la filosofía de la ciencia se interesa por la historia, los fundamentos y el desarrollo de la ciencia. La epistemología pone el énfasis en los controles críticos y criterios de validez, lo cual conduce a pensar en la autonomía y especificidad de cada uno de los territorios; la filosofía de la ciencia concentra su interés en la científicidad: su práctica, historia, evaluación y cambio de las teorías y los conceptos científicos.

En esta investigación, nos centramos en las concepciones

epistemológicas que subyacen en los gestores de la información en bibliotecas universitarias, particularmente en las bibliotecas de la Universidad de Oriente, de modo que el concepto de epistemología que asumimos se centra en una parcela del universo del conocimiento como es el campo de la gestión de la información, dentro del campo de la bibliotecología. Así, procuramos un análisis que reconociera e identificara los métodos, los objetos, las definiciones y conceptos propios, los caminos para la gestión y la concepción que la comunidad de directores de biblioteca tienen de la gestión de la información, con lo que se pretendió, finalmente, interpretar las comprensiones racionales que en las bibliotecas se generan como parte de la experiencia con el mundo académico.

El criterio para el análisis de las concepciones epistemológicas tomado en esta investigación, proviene de la revisión de varios enfoques en los que intervienen pensadores de diversas épocas, quienes desde sus propias perspectivas, señalaron rutas disímiles para precisar los modos de abordar las realidades. Quesada (1998), por ejemplo, señala que estos dos esquemas de pensamiento corresponden al racionalismo y al empirismo, como las dos grandes tradiciones epistemológicas que se enfrentan al sostener posiciones contrarias en cuanto a la forma de obtener conocimiento.

Por otra parte, Hume (2004) también hace una distinción con respecto a los objetos de la razón e investigación humana, dividiéndolos en relaciones de ideas y cuestiones de hecho; dentro de las primeras están las afirmaciones intuitivas y demostrativamente ciertas que se descubren por la operación del pensamiento; y entre las segundas, las evidencias físicas.

En general, los empiristas mantienen que todas las ideas proceden de la experiencia; y los racionalistas sostienen que estas provienen de la razón

o el pensamiento. Sin embargo, en ambas corrientes es notable la poca atención que se presta a los factores históricos y sociales para explicar el conocimiento; y esto propició, a finales del siglo XIX, la aparición de un nuevo enfoque llamado en un principio sociohistoricista. Dilthey (2000) fue uno de sus defensores, arguyendo que los estudios humanos subjetivos deberían centrarse en una "realidad histórica-social-humana". De manera que, para investigar en el campo de las ciencias humanas era necesaria la interacción de la experiencia personal, el entendimiento reflexivo de la experiencia y una expresión del espíritu en los gestos, palabras y arte. Este pensador concluyó que todo saber debe analizarse a la luz de la historia, porque sin esta perspectiva el conocimiento y el entendimiento son parciales.

Más recientemente Guidano (2000), desde su perspectiva posracionalista, ha señalado que el conocimiento no sólo es cognitivo sino también perceptual, motor y emocional, privilegiando así la experiencia humana que es intersubjetiva. Al respecto, Ruíz (2008) indica que en los procesos de investigación, el observador (investigador) no es una persona neutra, sino más bien alguien que introduce un orden en lo que observa, de manera que la realidad es codependiente del modo en que es ordenada y percibida. El mundo de regularidades que rodea al individuo es un mundo co-construido por él, en la dinámica de su propia experiencia. Por su parte, Bunge (1998) asevera que la investigación científica no puede separarse del cerebro que conoce y de su sociedad, ya que el sujeto creador del conocimiento está inmerso en un medio ambiente natural y social.

A partir de estos aportes nos centramos en los siguientes enfoques epistemológicos, los cuales consideramos nocionalmente como sistemas de convicciones que conviven en una persona y que no refiguran ninguna teoría, más bien son anteriores a toda teoría. Esas concepciones personales se

constituyen en un contexto determinante al momento de elegir opciones para resolver problemas, comprender la realidad o generar explicaciones acerca de la misma. Son los siguientes:

Concepción empírica: se basa en las impresiones sensibles no adulteradas por ningún supuesto, conjetura o expectativa, a partir de las cuales se generan inferencias luego de reiterada observación y experimentación, para descubrir la forma en que los eventos ocurren, y formular así, leyes o regularidades siempre sujetas a correcciones posteriores. Parte de la observación de muestras para identificar y construir patrones de generalidad o frecuencia (leyes) probables en las relaciones causa-efecto, ya que éstas son su objeto de estudio. Utiliza como método de hallazgo la inducción, materializada en experimentos controlados y explicaciones; sus métodos de contrastación son el experimento y la corroboración. Emplea un lenguaje aritmético.

En la definición de conocimiento y la información, la concepción empirista se revela al entenderse que estos conceptos se construyen a partir del contacto que establece el individuo con el ambiente o se deriva de sus experiencias, y que una vez internalizadas se transforman en conocimiento que enriquece su intelecto.

Concepción racionalista: en comparación con el anterior, es la concepción inversa de la investigación, porque el conocimiento es posible solamente en los estadios más altos de madurez de la ciencia. Es pues, un cuerpo de verdades establecidas de manera concluyente por métodos rigurosos, operando con el pensamiento puro, es decir, libre de opiniones, conjeturas y aportaciones de los sentidos, permitiendo el cálculo y la demostración. Desde su perspectiva, solamente existen las ciencias

puramente racionales. Hernández (2007) complementa indicando que su naturaleza es teórico-deductiva y su base realista-crítica. Plantea hipótesis generales y abstractas para derivar de ellas respuesta a los problemas de investigación, utilizando la deducción expresada en modelos basados en la lógica formal, además de la explicación. Su objeto de estudio son las relaciones generativas, y el método de contrastación que utiliza es el análisis formal y la confrontación empírica; el lenguaje que le caracteriza es el lógico-matemático.

En el caso de la gestión de la información, dentro del enfoque racional se parte de la reflexión misma de quien propone acciones, sin considerar factores experimentales. Mientras buscan explicar, deduciendo a la vez del universo de entes o constructos existentes, aquellos que se pueden considerar datos, información o conocimiento, se enfatiza en la descripción de las particularidades que los caracteriza. Y aunque no se aprecia el uso de modelos lógicos, sí se sugiere una especie de implicación generativa entre dichos conceptos, en el sentido que los datos se constituyen en insumos para crear información y, a partir de ésta, se construye el conocimiento, acotando siempre la intervención de la capacidad intelectual del hombre para lograrlo.

Concepción experiencia lista: de naturaleza inductivo-vivencial-interpretativa. Plantea la introspección de la realidad que va a ser estudiada como la base para construir conclusiones o explicaciones, utilizando como método de hallazgo la intuición promovida a partir de experiencias vívidas y la comprensión, por lo que emplea herramientas etnográficas o hermenéuticas. Su objeto de estudio son los simbolismos socioculturales y las interpretaciones que de ellos se pueden hacer. Asume el consenso y los acuerdos inter-pares como método de contrastación; usa un lenguaje verbal

académico.

Lo anteriormente explicado en torno a las concepciones epistemológicas que se asumieron en esta investigación, nos lleva a poner el énfasis en los sujetos epistémicos ocupados de reflexionar, sustentar y constituir los fundamentos de la gestión de la información como territorio cognitivo con peculiaridades que requieren ser reconocidas, sustentadas y comunicadas. Esta dinámica es posible en la medida en la cual se establezca un amplio y fuerte proceso comunicativo con los directores de bibliotecas académicas, quienes validan y generan ciertos acuerdos que proporcionan un patrón organizador para la gestión de la información como área del conocimiento humano y como práctica profesional que cuenta con fundamentos y orientaciones epistemológicas claras.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Paradigma de la Investigación**

La presente investigación se ubica en el paradigma cualitativo debido a que los estudios cualitativos en su atención al contexto permiten comprender adecuadamente los acontecimientos y el fenómeno gerencial, buscando respuestas en el mundo real, es decir en la realidad social compleja que los encierra. Según Martínez (2002), es un enfoque que muestra las cualidades de los elementos del proceso de investigación ubicando el énfasis en la participación de los sujetos que forman parte del objeto de investigación. Ubica al investigador en el contexto del problema, acercándose a la realidad de la gestión de la información en las universidades.

Lo importante en esta etapa de reflexión, según Martínez (1999), no es el nivel de lealtad a un método preestablecido, sino el nivel de fidelidad a la naturaleza del objeto de estudio, para aproximarse a su comprensión, es decir, a penetrar en su sistema específico de valores. El ubicarse en el método cualitativo se justifica porque axiológicamente considera que los valores dados influyen en la investigación, condición ésta necesaria para interpretar el hecho gerencial como hecho social.

Presenta como ventaja la comprensión de la realidad de las unidades de información (bibliotecas académicas) a través del conocimiento que tienen los individuos, situación que faculta estudiar motivaciones, intuiciones, representaciones y creencias no observables cuantitativamente, lo cual se justifica, según este autor, porque en la vida del hombre existen muchas

realidades, donde algunos aspectos pueden ser estudiados en términos de las ciencias naturales, pero la vida global sólo puede ser comprendida con métodos armónicos y adecuados a la naturaleza de la subjetividad.

Se vislumbra así, que el componente epistemológico busca la intencionalidad en el terreno de los significados utilizando como criterio de evidencia el acuerdo intersubjetivo en el contexto gerencial de la institución universitaria, particularmente en lo concerniente a las bibliotecas como unidades de información. La visión planteada para esta investigación se centra en la interpretación y comprensión compartida de los significados de las acciones humanas en el contexto que se estudiará.

### **3.2. Método de Investigación**

Asumimos en esta investigación el método fenomenológico. Martínez (2004:137) expresa:

La esencia de la realidad que se está estudiando depende del modo en que es vivida y percibida por el sujeto, una realidad interna y personal, única y propia de cada ser humano. {...} La fenomenología y su método nacieron y se desarrollaron para estudiar las realidades como son en sí, dejándolas que se manifiesten por sí mismas sin constreñir su estructura desde afuera, sino respetándola en su totalidad.

Podemos citar algunas ventajas de este método: se considera que evade las suposiciones conceptuales efectuadas previamente por investigadores que puedan estar errados. Esta técnica evidentemente no es siempre óptima para recopilar datos empíricos, pero su método de análisis todavía tiene cierta utilidad, además de ser muy cómodo para el investigador que evita así todo el trabajo en el campo tedioso.

Para Martínez (2004: 137), la fenomenología “es el estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el hombre”. Según Latorre y Arnal (1996), las características más destacadas que aporta la investigación fenomenológica son:

- La primacía que otorga a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento.
- El estudio de los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos teniendo en cuenta su marco referencial
- El interés por conocer como las personas experimentan e interpretan el mundo social que constituyen en interacción.

Además de las características señaladas del método fenomenológico podemos agregar: Su objeto de estudio no excluye lo que se presenta en la conciencia del observador; fundamenta su interés en aceptar únicamente lo que se presenta y tal como se presenta. Es relacional porque vincula lo subjetivo con lo objetivo, es decir, indaga lo objetivo a través de los hechos subjetivos. Es vivencial, dado que busca concebir la naturaleza y a sus objetos como lo aprecian intrínsecamente las personas. Se relaciona esencialmente con significados que con hechos.

Es descriptiva y reflexiva del mundo, como experiencia vivida.

A partir del estudio de cuestiones particulares y concretas se accede al develamiento de lo esencial y universal. Es crítica y sistémica, dada su gran exigencia de rigor científico.

La fenomenología no limita la intuición al mundo perceptual sino que acepta varias formas de darse las cosas, varias formas de intuición: cada objetividad se muestra de distinto modo a la conciencia, en función de su

propio ser o esencia, Varela, (2006). La virtud del buen fenomenólogo es su perfección en el mirar, el saber disponer adecuadamente su espíritu para captar cada tipo de realidad en lo que tiene de propia y particular.

Esta postura ante la realidad asume que los fenómenos sociales no pueden ser estudiados bajo una óptica natural, por el contrario, sólo pueden entenderse de acuerdo con las referencias que las personas hacen y en el contexto donde tienen lugar. Esto se debe a que las acciones humanas tienen un sentido subjetivo e intersubjetivo, lo que confiere significatividad a ese accionar, expresado por Echeverría(1997) y Sandín ( 2000 ), como los significados que otorgan las personas a sus prácticas y no atribuibles a meras explicaciones causales.

Desde las ópticas de Echeverría y Sandín (ob. cit.), la naturaleza de las construcciones intersubjetivas sólo puede ser entendida en el contexto donde se desarrolla la acción. En esta situación particular, hacemos referencia al contexto educativo universitario, específicamente en el área de las bibliotecas.

Estas construcciones intersubjetivas sólo adquieren significación si se atiende a las acciones de los directivos de las bibliotecas, quienes con sus creencias, actitudes y motivaciones impulsan un accionar que, a su vez, estará sometido a criterios de subjetividad.

A partir de este rasgo característico de la subjetividad, el plano epistemológico de este estudio encuentra coherencia y sustento en la fenomenología, ya que otorga relevancia a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento. En este sentido, los fenómenos son estudiados de acuerdo con la perspectiva de los sujetos, y la intencionalidad es descubrir y describir las esencias y relaciones existentes entre éstos y su

realidad. Cuando el fenomenólogo describe lo que ve no se preocupa por el aspecto concreto de lo que ve, intenta captar lo esencial; así, si se preocupa por estudiar la gestión de la información, como es nuestro caso, no intenta describir los aspectos concretos presentes en un acto vinculado con la gestión real, sino la esencia de la gestión y sus relaciones esenciales con otros aspectos de la subjetividad, como las creencias y actitudes que delimitan las acciones e interacciones de los actores, Echeverría (ob. cit).

En fin, fundamentándonos en la perspectiva teórica del tema indicado, consideramos pertinente que el método que más se ajustaba para estudiar la realidad investigada es el método fenomenológico, dado que está en correspondencia con el tema planteado y con la realidad subjetiva que se nos presentó en el abordaje de los entrevistados, a través de sus procesos, de conducir, interpretar, comunicar, desentrañar y comprender los hechos y significados tal y como se presentan, donde se genera un determinado tipo de conocimiento, para lo cual se realizan las interpretaciones pertinentes, además de los juicios de valor y razones que logramos detectar como investigadores.

Es así como desde este enfoque individual se accede a lo significativo y trascendental, al evaluar los significados que subyacen en visión epistemológica que tienen los directivos de bibliotecas en cuanto a la gestión de la información.

### **3.3. Informantes**

Para asumir una postura coherente con la orientación cualitativa de la investigación, González (2007) plantea que el criterio de selección debe ser cualitativo, por lo que debe definirse por las demandas propias del proceso de construcción intrínseco a la investigación en curso. En cuanto al número

de actores a considerar para este estudio, planteamos hacer invitación a varios directivos de bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente.

Aún cuando no existe un perfil de informante ideal (Varela, 2000), sin embargo es importante considerar para el desarrollo de esta investigación, en cuanto a los directivos de biblioteca, tener, al menos, cinco años de servicio en el cargo. Además de aspectos personales como el referido a la buena disposición de la persona para participar en un proceso en el que ha de socializar sus experiencias, así como sus percepciones, emociones y sentimientos. De esta manera, su discursividad nos facilitará, a través de sus intervenciones, obtener una visión más integral de la realidad estudiada.

#### **3.4. Técnicas de Recolección de la Información**

Para obtener una información mucho más amplia e integral de la realidad estudiada recurrimos a la aplicación de una entrevista en profundidad a un grupo, seleccionado de manera intencional, conformado por directivos de bibliotecas de la Universidad de Oriente, los cuales nos pudieran proveer una visión heterogénea sobre la percepción con respecto al funcionamiento de esa unidad de información, desde una perspectiva epistemológica y valorativa.

De acuerdo con Rusque (2010:181), la entrevista a profundidad es:

Un método de recolección de información que algunas veces resulta ser más parecido a una conversación que a un intercambio formal de preguntas y respuestas, pero que sin embargo, no puede quedarse solo a nivel de una conversación, porque si esto sucediera difícilmente puede formar parte de la teoría de la investigación.

A través de la entrevista pudimos obtener información muy particular acerca de los puntos de vista, percepciones y posturas de los actores ante la gestión de la información, en el contexto de la biblioteca universitaria. Resulta una técnica adecuada si lo que se busca es la dispersión de puntos de vista personales más que el consenso (Martínez, 2005).

Lo fundamental en su aplicación es el nivel de empatía y confianza que logre establecerse con el entrevistado para que éste construya su discurso personal (percepciones, creencias y necesidades) de forma confiada y cómoda.

Para esta investigación se realizaron entrevistas a profundidad, guiadas por preguntas generadoras.

Con las entrevistas se buscaba saber cuáles son las representaciones, actitudes, creencias y valoraciones de los gerentes de la información en cuanto a lo que significa el trabajo de organizar, almacenar, distribuir y gestionar la información en el contexto de la universidad.

### **3.5. Análisis de la Información**

La técnica que se usó fue el análisis del discurso, tal cual como lo señala Martínez (2006):

El objetivo fundamental de la gran familia de técnicas de análisis textual que forman el análisis del discurso o de textos, el análisis de contenido, el análisis de la conversación y otros análisis de textos, es describir la importancia que el texto hablado o escrito tienen en la comprensión de la vida social...que comparten una orientación cualitativa y hermenéutica.

Este método nos permitió centrarnos en el lenguaje verbal oral, aunque después de las transcripciones escritas de lo dicho se termina trabajando con textos y se busca lo que el texto significa, algo que está fuera de él, como lo es su significado. Así es como llegamos al análisis del discurso que tiene como dice Martínez (2006: 31) por finalidad “establecer las conexiones existentes entre el nivel sintáctico de ese texto y sus referencias semánticas y pragmáticas.

Dicho de forma más simple, el investigador se pregunta qué significación tiene y qué significa ese texto”, identificándonos con los objetivos de nuestro estudio.

Partiendo del precepto anterior, asumimos que el recorrido metodológico del estudio supone un análisis sistemático de las formas discursivas, para aproximarnos al discurso de los actores sociales. Ello contribuye a develar el lado oculto del lenguaje, en todas sus variantes, utilizado por los diferentes actores sociales, especialmente en escenarios académicos, como es el caso de las bibliotecas universitarias.

En tal sentido, se buscó extraer categorías semánticas con sus debidas interpretaciones, que nos permitieron interpretar, mediante procesos de reducción semántica, la visión epistemológica de los directivos que gestionan la información en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente.

Al respecto, el procedimiento más adecuado para el tratamiento de la información suministrada por los informantes fue el siguiente:

1) Transcribir la información protocolar (entrevistas, grabaciones y descripciones); 2) dividir los contenidos en unidades temáticas (ideas o conceptos); 3) categorizar o clasificar, conceptualizar o codificar (categoría descriptiva) el contenido o ideas centrales de cada unidad temática; 4) asignar subcategorías o propiedades para mayor especificación; 5) integrar o agrupar categorías más amplias; 6) Agrupar categorías de acuerdo con su naturaleza o contenido; 7) una buena categorización nos encamina hacia el hallazgo de teorías o interpretaciones teóricas sólidas y bien fundamentadas. Martínez (2004, p. 279).

De manera que, conjuntamente con la recolección de información a través de la entrevista cualitativa a los informantes seleccionados, se procedió al análisis de los hallazgos de una manera sistemática para clasificar, codificar, categorizar, sintetizar y comparar la información lograda a fin de obtener una visión lo más completa posible sobre la realidad de fenómeno estudiado de acuerdo con los propósitos de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **INTERPRETACIÓN DE LA REALIDAD ESTUDIADA**

En este capítulo se interpretan y exponen los significados implícitos y explícitos que los directivos de las bibliotecas le asignan al proceso de Gestión de la información en la Universidad de Oriente, todo ello en función de las construcciones que realizan desde sus subjetividades y que exponen desde sus discursos. La dinámica investigativa permitió ir develando los sentidos más significativos de los mismos, en el seno de la cotidianidad del espacio educativo estudiado, a partir de un proceso de categorización, relación, integración, interpretación en atención a los objetivos planteados.

Para comprender el significado que tiene el proceso de gestión de la información para los directivos de las bibliotecas, se aplicó la entrevista a profundidad, de acuerdo con la dinámica investigativa planteada en el capítulo anterior. Cada entrevista se grabó y luego el contenido se expresó fielmente en una matriz donde se presenta el texto resultante de la entrevista en la columna derecha y en la columna del lado izquierdo de la matriz se presentan las categorías resultantes.

En los cuadros 1 al 4 se presentan las entrevistas efectuadas a cada uno de los informantes claves y las respectivas categorías emergentes. Se expone una síntesis de la información planteada por cada informante que permitió comenzar a vislumbrar la realidad y dar una visión de conjunto, a los fines de ir perfilando la interpretación general que se construyó luego.

Categorías	N°	Texto
<p>Formación de Recursos humanos</p> <p>Formación centrada en lo tecnológico, lo teórico.</p> <p>La producción de conocimiento como aspecto relevante en la formación profesional.</p> <p>La promoción de la investigación como rol fundamental de la biblioteca universitaria.</p>	1	Salutación, presentación
	2	Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted en
	3	relación con su formación epistemológica como
	4	directivo de la biblioteca de la UDO?
	5	Entrevistado: bueno, en principio debo decir que
	6	la educación universitaria la concibo como una
	7	de las instancias fundamentales en la formación
	8	de recursos humanos a nivel profesional, y en
	9	ese sentido la biblioteca universitaria cumple un
	10	rol fundamental. La concepción que asumo
	11	como directivo de biblioteca está marcada por
	12	un cúmulo de circunstancias que me condujeron
	13	a la obtención de un conjunto de conocimientos
	14	relacionados con el ámbito bibliotecario y que
	15	dieron como resultado la validez para mi
	16	acreditación como director. Considero que mi
	17	formación contiene elementos vinculados con lo
	18	tecnológico, con lo teórico, pero también es
	19	importante tomar en cuenta al estudiante, que
	20	el estudiante tenga una formación orientada por
	21	quienes estamos en una biblioteca para ofrecer
	22	servicios a los usuarios. En ese sentido, en mi
	23	formación epistemológica, la producción de
	24	conocimiento es fundamental. Obviamente, eso
	25	implica una formación desde el punto de vista
	26	académico.
	27	
	28	En mi preparación o mi formación, siempre le he
	29	dado importancia a la investigación y eso hay
	30	que promoverlo desde las instancias
	31	bibliotecarias.
	32	
	33	
	34	
	35	Entrevistador: Continuando con ese mismo
	36	orden de ideas ¿Según su concepción
	37	epistemológica, con cuál grupo se identificaría
	38	usted: con los que se resisten al cambio (los
	39	tradicionalistas) o con los que buscan nuevos

	40	paradigmas, innovaciones en relación con la
	41	gestión de la información?
	42	Entrevistado: bueno, en ese mismo sentido, mi
Importancia de	43	concepción está basada en los siguientes
adaptarse a los	44	fundamentos: considero que se debe partir de
cambios	45	una concepción coherente con el tiempo en que
tecnológicos.	46	vivimos. Yo, particularmente, me identifico como
	47	inmigrante en esta nueva era de la cultura
Los avances	48	digital. Ser coherente en el sentido de que
tecnológicos	49	llevemos nosotros una armonía, llevemos
deben ser	50	nosotros una coherencia con las innovaciones
insertados en los	51	que van surgiendo. Debemos migrar hacia esos
espacios de	52	cambios que en los últimos años la sociedad, en
formación.	53	general y el sector tecnológico en particular han
	54	sufrido y esos cambios han traído un desarrollo
	55	veloz e inevitable. Hemos llegado a tal punto,
Necesidad de	56	que aquel que no sea capaz de seguir este
formarse en	57	ritmo corre el riesgo de quedarse fuera. Hace
materia de	58	poco se dictó un taller sobre el código QR y su
tecnologías	59	implementación en las bibliotecas. Allí tenemos
digitales.	60	un ejemplo claro del por qué debemos continuar
	61	formándonos para avanzar en materia
	62	tecnológica.
Impacto de las	63	
tecnologías en la	64	
gestión de la	65	Una biblioteca u otra empresa con un buen uso
información en	66	de las tic puede llegar a obtener éxito, claro, sí y
bibliotecas.	67	solo si se le da la utilidad adecuada. El impacto
	68	más notorio del cambio de patrón tecnológico se
	69	da en el modo mismo de cambiar y adaptarse y
	70	esto aumenta significativamente la rapidez de la
Relevancia de la	71	innovación y cambian los criterios que orientan
cantidad y calidad	72	la gestión de la información en las bibliotecas.
de la información	73	También te digo que los directores de las
que se ofrece.	74	bibliotecas, sus trabajadores y los usuarios no
	75	podemos ignorar el potencial de un salto de
	76	esta naturaleza. Es un cambio que está
	77	afectando nuestra forma de vida. Debe darse
	78	más y mejor información ante un usuario que
	79	está ávido de ella. Hoy en día, buscar
	80	información y transmitirla es un acto
	81	transformado de cierta calidez que contrasta
La experiencia y el	82	con la frialdad de una fotocopia.

<p>conocimiento como determinantes para el perfil de un bibliotecólogo</p>	<p>83 84 85 86 87</p>	<p>Investigador: ¿Qué perfil debería entonces tener un directivo de biblioteca en cuanto a su concepción epistemológica de la gestión de la información?</p>
<p>La experiencia y su incidencia en la producción de conocimientos para la generación de aportes teórico-prácticos.</p>	<p>88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99</p>	<p>Entrevistado: bueno, yo considero que en nuestro medio no se necesita de un perfil marcado por una licenciatura. Muchas veces, en las universidades, ante la ausencia de bibliotecólogos, hay sociólogos, licenciados en computación y hasta en castellano y literatura. Los hay hasta bachilleres, en casos muy particulares. ¿qué perfil? La directriz y el conocimiento actualizado, y eso se obtiene de la plena conciencia que tengamos por experiencia del trabajo ejecutado con calidad. También te digo que los conocimientos se pueden ir creando mediante la experiencia, podemos ir observando cómo se van dando los procesos y en ese mismo sentido vamos dando aporte teóricos y prácticos en la búsqueda de la solución de problemas y obstáculos que se presenten.</p>
<p>Relevancia de las actitudes y de una cultura gerencial participativa y de carácter integrador.</p>	<p>100 101 102 103 104 105</p>	<p>Enfrentar los desafíos que supone ejercer la dirección de una biblioteca requiere de nuevas actitudes y de una cultura gerencial de tono participativo, haciendo un enfoque de integración orientado a explorar potencialidades, facilitar los procesos, resolver eficazmente los problemas de gestión que aparezcan. Todo ello requiere de innovaciones sustanciales que no se obtienen con un título.</p>
<p>La titularidad no es determinante en la generación de innovaciones</p>	<p>106 107 108 109 110</p>	
<p>El compromiso de la universidad para generar cambios y transformaciones sociales.</p>	<p>111 112 113 114 115</p>	<p>Claro, la universidad está comprometida con los cambios, con la transformación en materia de gestión de la información, si la universidad no dirige esos cambios sociales, esas transformaciones pierden su esencia de lo que debe ser una universidad, debe asumir su liderazgo en ese sentido, si la universidad se queda fuera de esos cambios, si la misma sociedad supera, los movimientos y grupos</p>
<p>El liderazgo y la gestión de la información</p>	<p>116 117 118 119 120 121 122 123 124 125</p>	

	126	sociales supera la universidad en ese liderazgo,
	127	¿evidentemente que la universidad perdería toda
	128	su esencia como institución.
El patrimonio	129	Entrevistador: ¿Qué procedimientos
bibliográfico y su	130	metodológicos y técnicas usa entonces usted
revisión para	131	como directivo para la gestión de la
mejorar el acceso	132	información?
a las publicaciones	133	Entrevistado: bueno, la universidad, como ya lo
Las tic y los	134	dije anteriormente debe generar esos cambios,
servicios	135	ahora bien ¡fíjate! En principio, asumo que la
bibliotecarios	136	biblioteca desarrolla su actividad en base a lo
como medios para	137	siguiente: la observación del patrimonio
obtener	138	bibliográfico como medio para garantizar el
información	139	acceso a las publicaciones.
pertinente y	140	
suficiente.	141	
La gestión de la	142	Luego, las tic como mecanismo para la mejora
información y su	143	de los procesos y los servicios bibliotecarios con
apoyo a la	144	el fin último de que nuestros usuarios accedan y
investigación.	145	obtengan los contenidos que necesitan en
	146	cualquier momento. La gestión de la
Apoyo a los	147	información ha sido siempre el norte a seguir en
procesos de	148	la biblioteca Dr. Rafael Curra. Y la organizamos
investigación y	149	de manera que esté disponible para apoyar los
aprendizaje.	150	procesos de investigación y aprendizaje de
Diversas vías para	151	nuestros usuarios. Por otra parte, diversificamos
suministrar la	152	nuestra oferta de información suministrando no
información.	153	solo la información que reposa en nuestras
La responsabilidad	154	estanterías y las que se insertan en la base de
compartida, el	155	datos de Alejandría., sino también
trabajo	156	suministramos información mediante internet,
colaborativo como	157	gracias a los buscadores y metabuscadores
garantes de la	158	especializados, oden acces, repositorio
excelencia en	159	institucional UDO, scirus,com, entre otros.
gestión de la	160	
información.	161	
Interacción	162	
biblioteca-	163	Finalmente, la cooperación y el trabajo en
información-	164	equipo como medio de participación y asunción
usuario	165	de responsabilidades compartidas para el
	166	tratamiento de la información y de nuestros
	167	usuarios. Esta nueva forma de proporcionar
	168	información va adquiriendo sentido poco a poco

<p>Importancia de la automatización de la información</p>	<p>169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180</p>	<p>y permitirá ofertar también nuevas posibilidades de interacción tales como biblioteca-información-usuario. Esta situación se genera también por el interés en la diversificación de la información en la enseñanza superior. La flexibilidad radica en la independencia de los actores involucrados con respecto a limitaciones de tiempo, lugar, materiales de apoyo, etc.</p>
<p>Entrevistador: ¿ Y de acuerdo con la automatización de la información, la biblioteca que usted dirige está haciendo uso de esta tecnología?</p> <p>Entrevistado: Este proceso de automatización está presente en la biblioteca para tratar de integrarnos y adaptarnos. Aún no estamos a un nivel óptimo operacional de la automatización como en otras bibliotecas de la UDO. Eso por las debilidades estructurales. No hemos podido alcanzar el techo propuesto. Estamos esforzándonos por encontrar un nuevo papel en ese espacio para ofertar servicios que suponen nuevos roles.</p> <p>Entrevistador: ¿ y qué estrategias se podrían asumir?</p>	<p>181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192</p>	<p>Entrevistador: ¿ Y de acuerdo con la automatización de la información, la biblioteca que usted dirige está haciendo uso de esta tecnología?</p> <p>Entrevistado: Este proceso de automatización está presente en la biblioteca para tratar de integrarnos y adaptarnos. Aún no estamos a un nivel óptimo operacional de la automatización como en otras bibliotecas de la UDO. Eso por las debilidades estructurales. No hemos podido alcanzar el techo propuesto. Estamos esforzándonos por encontrar un nuevo papel en ese espacio para ofertar servicios que suponen nuevos roles.</p> <p>Entrevistador: ¿ y qué estrategias se podrían asumir?</p>
<p>La infraestructura, la filosofía y los recursos de la biblioteca: su análisis y evaluación para mejorar la gestión de la información.</p> <p>El usuario como evaluador de la biblioteca</p>	<p>193 194 195 196 197 198</p>	<p>Entrevistado: primeramente, como ya lo estamos analizando, debería ser estudiada a cabalidad la biblioteca, estudiar su infraestructura, su filosofía, sus recursos. Hay que conocerla plenamente para nosotros poder plantear en discusiones lo que queremos mejorar. Esas propuestas nosotros las podíamos ubicar dentro de lo que se considera tener claro lo que significa la funcionalidad de la biblioteca. Es necesario tener claro lo que queremos cambiar, hacia dónde vamos.</p>
<p>Gestión pedagógica, flexible, amigable</p>	<p>199 200 201 202</p>	<p>Entrevistador: Me gustaría saber qué opinión tiene usted en cuanto a la atención a los usuarios y la gestión de la información ofrecida por ustedes.</p>
<p>Importancia e una información adecuada, de calidad</p> <p>La retroalimentación como garantía para en el fortalecimiento de</p>	<p>203 204 205 206 207 208 209 210 211</p>	<p>Entrevistado: La gestión de la información supera las expectativas del usuario. El usuario es nuestro mejor calibrador para evaluarnos. Nuestra gestión de la información es</p>

la gestión de la información.	212 213 214	pedagógica, flexible, amigable, directa, de calidad. Ofrecemos una esmerada atención y conocemos a cabalidad la información que proporcionamos, eso es importante. Es necesario que la información suministrada sea la más apropiada. Buscamos siempre satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Por eso debemos retroalimentarnos constantemente.
Veracidad y calidad de la información	215 216 217 218 219	Solamente así podemos tener certeza de que no le vamos a fallar a nuestros usuarios.
Calidad informativa y producción de conocimientos	230 231 232 233 234	Entrevistador: entonces le dan mucho valor social a la información. Entrevistado: Claro que sí. El valor social de la información que suministramos tiene que ver con la veracidad y la calidad de la información que ofrecemos. Somos una biblioteca especializada y la información que suministramos para la producción y desarrollo de conocimientos científicos sobre las ciencias del mar debe ser fidedigna, válida, avalada académicamente. Esto nos convierte en una referencia esencial para los investigadores, sobre todo los del IOV. La información que damos pasa por un registro, luego vamos integrando la información de acuerdo con las áreas y se generar los datos necesarios para la búsqueda por parte de los investigadores, los estudiantes de pre y posgrado. Esto fortalece la producción de conocimientos y esto último incide en el fortalecimiento científico de la universidad. Interactuamos directamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje para dar como resultado final el mayor impacto hacia la comunidad. La gestión de la información en la biblioteca y la difusión de lo que poseemos incide como factor de cohesión y de generación de nuevas relaciones sociales.
Procesos de evaluación de la información en la biblioteca y sus implicaciones en la producción de conocimientos.	235 236 237 238 239 240 241 242 243	Entrevistador: Entonces es indispensable no solo la cantidad sino también la calidad de la información.
Interacción e impacto en la comunidad	244 245 246 247 248 249	Entrevistado: Obviamente. El desarrollo de nuevos modelos y procesos de enseñanza y aprendizaje y la necesidad de reforzar la
La gestión de la información genera impacto en la calidad de las investigaciones.	250 251 252 253 254 255 256 309 310 311 312	
La importancia de la formación continua de los directivos de	313 314 315 316	

<p>bibliotecas para mejorar sus competencias en gestión de la información.</p>	<p>317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356</p>	<p>producción de investigaciones nos obligan a tener no solo cantidad sino una invaluable calidad. Entrevistador: y han pensado, de acuerdo con la concepción de gestión que tienen, en la posibilidad de una biblioteca virtual y repositorios institucionales? Entrevistado: La educación actual tiene varios retos que enfrentar. Uno de ellos es ese que mencionas. Debemos también pensar en las necesidades de nuestras competencias como directivos y trabajadores de bibliotecas y debemos pensar también en contar con herramientas estratégicas de aprendizaje. Hoy, la UDO cuenta con un repositorio institucional a la par de una biblioteca digital y de un aula virtual. Pienso que el mundo de las bibliotecas, más temprano que tarde, encauzará su curso hacia lo virtual. Es importante que podamos crecer y desarrollarnos de acuerdo con los avances infotecnológicos. No basta solamente con asistir a los eventos informáticos que pueden permitir que mejoremos nuestras competencias. También es importante irnos adaptando a los cambios en materia de suministro de información. Hay ahorita un gran empuje de bibliotecas virtuales y nosotros debemos estar a la par de esos cambios trascendentales. La diferencia radica en que centraríamos el trabajo en el suministro de información en formatos digitales, pero esto no significa que deben desaparecer los libros de papel. Recientemente tuve la visita de la Licenciada Tarache, del núcleo de Anzoátegui. Queremos ver si unificamos criterios en cuanto a la plataforma a utilizarse, mediante el uso de un mismo patrón. Entrevistador: Muchas gracias por toda la información. Entrevistado: Fue un placer conversar contigo.</p>
--	--	--

Síntesis e Interpretación de la Entrevista 1

De acuerdo con lo afirmado por el entrevistado, la biblioteca, como institución interuniversitaria, ha mantenido un enfoque un poco tradicional, caracterizado por un modelo de gestión de la información que requiere ser ligado a las exigencias y avances tecnológicos de la sociedad y de la propia universidad. La situación de la gestión de la información se puede interpretar como responsabilidad, no solo de los directivos de biblioteca, sino también de quienes forman parte del grupo de trabajadores que allí dedican su labor. Por otra parte, el directivo de biblioteca debe preocuparse por su propio proceso de formación, de manera que con sus conocimientos y estrategias derivadas de la experiencia pueda generar en su trabajo un espacio o ambiente de mucha incentivación a la revisión de los insumos con los que se cuenta y a la investigación y aplicación de nuevas estrategias gerenciales para colaborar en las mejoras para la producción de los nuevos conocimientos que se generan en el espacio universitario, perspectiva en la cual debe cimentarse el trabajo de gestionar la información.

Se puede evidenciar, en lo dicho por el entrevistado que aún no hay una cultura de gestión sólida, que permita superar las limitaciones no solo en cuanto al acceso a la información, sino también a su calidad y a la orientación que deben recibir los usuarios. Esto se evidencia en que la Institución ha ido facilitando el incremento de herramientas tecnológicas, pero el compromiso con una gestión centrada en calidad de la información, orientación y atención satisfactoria al usuario en la transferencia de conocimiento requiere de nuevas políticas, que rompan con el concepto de educación tradicional. Se plantea una nueva política de producción de conocimiento que rompa con el concepto de educación tradicional y apunte hacia una nueva prospectiva en materia de gestión de la información.

Las actividades relacionadas directamente con el proceso de Gestión

de la información poseen una estructura que, de acuerdo con lo aportado por el entrevistado, se percibe un poco desvinculada con las funciones de docencia e investigación. Se observa poca actividad innovadora, se mencionan cursos y talleres dirigidos hacia la optimización de la gestión de la información, pero aún no se ven los impactos en esas áreas.

Con la intervención de la Gestión de la información, la construcción y transferencia de la misma exige un cambio de visión en su conceptualización, porque el acceso a información amplia y pertinente es tarea importante para la divulgación del conocimiento por parte de quienes se están formando en la universidad. Todo esto exige crear una cultura en ese aspecto de la gestión de la información.

En este sentido, la intervención de las unidades de información, como las bibliotecas, sería un factor perfectamente relacionado con la construcción y transmisión del conocimiento, que la visión de educación en la universidad tiene que ayudar a que se fortalezca.

## Entrevista N° 2

Investigador N° 2

Pág. 1

Categorías	N°	Texto
	1	Salutación y presentación
	2	Entrevistador: ¿Cómo concibe usted la
	3	formación de un gestor de la información en
	4	una biblioteca?
	5	Entrevistado: bueno, si la educación
	6	universitaria debe dedicarse al desarrollo
	7	intelectual, moral y hasta espiritual del
	8	hombre, del estudiante de educación
	9	superior, entonces nuestra acción debe
La formación de un	10	estar centrada en la necesidad de
gestor de información	11	responder a los intereses de los usuarios
orientada hacia la	12	para así satisfacer las demandas. La
efectiva atención al	13	facultad de manejar los conocimientos y de
usuario.	14	ayudar en la formación de los recursos
El gestor de	15	humanos en el proceso académico y en el
información como	16	investigativo nos obliga a actuar de manera
coadyuvante en la	17	dialógica, innovadora.
formación de recursos	18	Entrevistador: ¿Entonces usted se apoya
humanos.	19	una concepción humanista?
	20	Entrevistado: bueno, mi formación
	21	epistémica siempre ha estado marcada por
La formación humanista	22	ese ideal humanista. Con respecto a mi
como aspecto relevante	23	trabajo práctico ,me centro también en las
	24	necesidades de los usuarios. Hay que
Importancia de atender	25	atenderlos, asistirlos, entender sus
al usuario, de acuerdo	26	necesidades. Hay que orientarlos. La tarea
con las demandas.	27	de una universidad es producir
La colaboración del	28	conocimientos y en ese sentido nuestra
gestor de información	29	labor como gestores de la información debe
para fortalecer la	30	también circunscribirse a ese aspecto. Si
producción del	31	no concebimos que la biblioteca es un lugar
conocimiento	32	a donde asisten los usuarios para la
	33	búsqueda de información que les permita
	34	fortalecer sus investigaciones, entonces no
	35	estamos cumpliendo con una misión
	36	indispensable que es colaborar con la
La función del gestor	37	dinámica educativa, con el hacer de la
como coadyuvante en	38	investigación para la producción de nuevos

la formación educativa y la producción de conocimientos.	39 40 41 42	saberes.
Importancia de considerar los avances tecnológicos para incorporarlos en las bibliotecas.	43 44 45 46 47 48 49	Entrevistador: ¿Y de qué manera están ustedes abordando esas tareas con la puesta en escena de las tecnologías? Entrevistado: te digo que yo estoy plenamente identificada con los avances tecnológicos. Las tecnologías nos ofrecen alternativas de soluciones a problemáticas que se presenten en cuanto a la búsqueda de información que no tenemos en físico. La acción de un bibliotecólogo debe ser avanzar a la par de los cambios que se van produciendo en materia de acceso a la información. Creo que hoy en día las bibliotecas se encaminan hacia un nuevo modelo para optimizar el objetivo principal que consiste en dar apoyo a la docencia y a la investigación. En mi caso particular, siempre estoy perfeccionando mis conocimientos en materias de tecnologías digitales. En la UDO hemos hecho algunos cursos. No concibo que nos quedemos rezagados antes los cambios y las transformaciones que se han venido dando en el mundo a raíz de las tic. Y las bibliotecas han venido transformándose en espacios que traspasan lo físico, lo material. La virtualidad entra ahora en juego y hay que tener competencias para actuar adecuadamente en ese espacio y poder orientar bien la labor de orientar, ofrecer información de calidad.
La formación del bibliotecólogo debe darse en el contexto de las TIC.	50 51 52 53 54	
La biblioteca como espacio importante para fortalecer la docencia y la investigación.	55 56 57 58	
La formación del gestor de información en atención a las tecnologías digitales.	59 60 61 62 63 64	
Las bibliotecas deben trascender el espacio físico y acceder a la información digitalizada. Necesidad de tener competencias para actuar en el contexto de la información digitalizada.	65 66 67 68 69 70 71 72 73 74	Entrevistador: ¿Entonces, cuál piensa usted que debe ser el perfil de un gestor de información en una biblioteca? Entrevistado: Creo que lo principal es la habilidad comunicacional, aunque eso lo debería poseer cualquier profesional. También hay que tener competencias para trabajar en equipo. Hay que ser innovador., enfrentar retos. Claro, el conocimiento teórico, su dominio es importante. Pero si te pones a ver, no parece que el título de
La competencia comunicativa como parte del perfil del gestor de información.	75 76 77 78 79 80 81	

<p>La actitud y habilidades para trabajar con el público son importantes en el perfil de un gestor de información.</p>	<p>82 83 84 85 86 87</p>	<p>bibliotecólogo te da todo eso. Siempre he dicho que lo importante es la actitud, la destreza para trabajar con el público.</p>
<p>La experiencia como fortalecedora de destrezas.</p>	<p>88 89 90 91 92 93</p>	<p>Bueno, aquí en la UDO hay quienes están en un cargo de biblioteca y no son graduados en bibliotecología. La práctica constante también te ayuda mucho a perfeccionarte.</p>
<p>La función de la biblioteca en consonancia con los fines de la universidad.</p>	<p>94 95 96 97 98 99 100</p>	<p>Entrevistador: ¿Y personalmente de qué herramientas, estrategias, métodos se vale usted para realizar su trabajo de gestionar información? Entrevistado: bueno, si la universidad es un lugar de producción de saberes, del conocimiento, para satisfacer las demandas sociales, nosotros tenemos que estar comandando los cambios que constantemente se suscitan. Hay que ofrecerles a los usuarios lo más novedoso en materia de acceso a la información.</p>
<p>El acceso a novedosas formas de acceder a la información como parte de la función de una biblioteca.</p>	<p>101 102 103 104 105 106</p>	<p>Particularmente asumo que es necesario trabajar constantemente en el diseño de la información. Nosotros siempre estamos proponiendo políticas relativas a ello. Hay que participar de los avances de las tic y por eso la información se ofrece en formatos diversos. Lo digital no puede quedar fuera. También es importante ir renovando, actualizando la información.</p>
<p>El gestor de información debe renovar siempre sus conocimientos</p>	<p>107 108 109 110 111</p>	<p>Hay que trabajar con distintas bases de datos donde se encuentre la información validada académicamente. Y a los usuarios se les debe dar orientación al respecto, pues muchos desconocen esos avances. Si la universidad planifica sus acciones destinadas a la docencia y a la investigación en conjunto con las bibliotecas, el trabajo sería más provechoso todavía. Hay que satisfacer las demandas sociales y la universidad está llamada a eso. Y las bibliotecas constituyen un apoyo.</p>
<p>La importancia de ofrecer al usuario orientación, información novedosa, validada y en distintos formatos.</p>	<p>112 113 114 115 116</p>	<p>Por eso hay que estar a la par de los cambios en materia de acceso a la</p>
<p>La planificación de la docencia y la investigación universitarias y el apoyo de la biblioteca, en esas labores y en atención a los cambios.</p>	<p>117 118 119 120 121 122 123 124</p>	<p>Por eso hay que estar a la par de los cambios en materia de acceso a la</p>

<p>Necesidad de adecuar la infraestructura universitaria en función de los avances tecnológicos.</p>	<p>125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136</p>	<p>información. Entrevistador: ¿Eso significa que ustedes están haciendo uso de esas tecnologías novedosas? Entrevistado: tomando como referente lo que acabo de decirte la universidad está asumiendo su rol en ese sentido. El problema es que a veces falta la infraestructura física. En el caso de nuestra biblioteca, desde hace diez años hemos venido haciendo uso de estas tecnologías. La comunidad universitaria tiene nuevas necesidades informativas y la biblioteca</p>
<p>Necesidad de que las bibliotecas optimicen el acceso a la información automatizada.</p>	<p>137 138 139 140 141 142</p>	<p>debe responder a esas demandas, haciendo una constante revisión sobre el cómo gestionar la información que se le presenta y cómo adecuar los servicios a esta nueva situación. Tratamos de que la automatización de la información sea total,</p>
<p>La calidad en el servicio de biblioteca como aspecto ineludible.</p>	<p>143 144 145 146</p>	<p>pese a la falta de espacio, porque la información y las herramientas existen. Si queremos elevar la calidad tenemos que esforzarnos por ofrecer lo mejor. Por eso</p>
<p>La biblioteca como ente orientador del usuario.</p>	<p>147 148 149 150 151 152 153 154</p>	<p>nuestro interés en tener lo más nuevo a nuestra disposición. Y también es importante pensar en los usuarios. El desarrollo de sus capacidades, de sus habilidades debe recibir nuestro apoyo. De allí que nuestras acciones y nuestras políticas tengan como referente principal al estudiante y a los docentes que investigan,</p>
<p>Importancia de garantizar al usuario una atención bien orientada.</p>	<p>155 156 157 158 159 160 161 162 163</p>	<p>Entrevistador: Entonces ustedes dan buena atención al usuario. Entrevistado: siempre tratamos de conducirnos de forma excelente en ese sentido, aplicando la metodología que le permita al grupo, ente social, comunidad aprender y enseñar valores necesarios para la actuación del ser humano; eso nos ha permitido lograr resultados productivos y</p>
<p>Fortalecer los conocimientos es parte de la labor de un gestor de información.</p>	<p>164 165 166 167</p>	<p>beneficiosos. Los usuarios merecen ser atendidos y orientados. Con respecto a esto último, siempre buscamos el tiempo para mejorar nuestros conocimientos. El</p>

<p>El rol del bibliotecólogo como orientador.</p> <p>Las competencias en manejo de la información como aspecto relevante.</p>	<p>168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179</p>	<p>éxito de una instancia que gestiona y ofrece información no se da solo por mantener un comportamiento cortés, o por ofrecer lo más novedoso. Nosotros tenemos que ser orientadores, tenemos que estar preparados para guiar al usuario. Por eso hay que ser muy estudioso de la información que se recibe, saber organizarla, clasificarla.</p> <p>Entrevistador: Significa esto que ustedes otorgan mucho valor social a al servicio que ofrecen.</p>
<p>La interacción usuario-unidad de información como categoría fundamental</p>	<p>180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192</p>	<p>Entrevistado: por supuesto. A los servicios de gestión de la información se les denomina, por lo general, servicios al público. Y se trata de actividades de tipo social porque vinculan al usuario con la biblioteca y con el personal que en ella labora. La interacción es muy importante. Tratamos siempre de conocer cuáles son las necesidades de los usuarios, sus necesidades de información. Aparte, si nosotros somos una instancia donde se almacena toda la información posible, significa que también somos formadores de los usuarios. Nosotros tenemos que estar preparados para ofrecer calidad de información y para orientar a los usuarios.</p>
<p>Calidad del servicio que se ofrece al usuario</p>	<p>193 194 195 196 197 198</p>	<p>La universidad tiene que estar a la vanguardia en materia de investigación y nosotros tenemos que estar preparados para apoyar esa labor de formación, de investigación. Es decir, la biblioteca es también un espacio para la formación, no solo para la búsqueda.</p>
<p>La biblioteca como lugar para la formación y contribución a la generación de saberes</p>	<p>199 200 201 202 203 204 205 206 207</p>	<p>Y en cuanto a nosotros, los usuarios se sienten satisfechos con la cantidad y la calidad de lo que ofrecemos. Además, tratamos siempre de</p>
<p>Actualización del personal</p>	<p>208 209 210</p>	<p>constantemente al personal nuestro servicio sea siempre eficiente.</p> <p>Entrevistador: ¿Y en cuanto a la consolidación de la biblioteca virtual y</p>

<p>Importancia de los repositorios institucionales</p>	<p>211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225</p>	<p>repositorios institucionales? Entrevistado: la dirección de bibliotecas cuenta actualmente con una biblioteca virtual y un repositorio institucional al cual se puede acceder desde cualquier computadora. Estos dos proyectos son extensivos a todas las bibliotecas de la UDO. Debo aclararte que desde que existen las bibliotecas de la UDO, se hacen siempre reuniones periódicas con la dirección de bibliotecas y uno de los puntos en el que se hace hincapié es en la unificación de criterios para que los servicios prestados sean iguales en todas las bibliotecas. Pienso que debe ser así.</p>
<p>Necesidad de contar con la biblioteca virtual</p>	<p>226 227 228 229 230 231 232 233</p>	<p>Pienso también que la biblioteca virtual es un camino abierto hacia el cual también debemos avanzar. Hay apoyo de parte de la dirección de bibliotecas de la UDO. La asesoría técnica siempre la estamos recibiendo, también el apoyo bibliográfico, nos ofrecen cursos periódicamente. Hay una buena disposición. Lo que yo pienso que hace falta es que haya más vinculación entre los procesos de formación de estudiantes, de docentes y de investigadores y el trabajo que ejecuta la biblioteca como espacio para la gestión de la información.</p>
<p>Necesidad de un trabajo colaborativo entre los procesos de formación de estudiantes, docentes e investigadores y la biblioteca</p>	<p>234 235 236 237 238 239 240 241 242</p>	<p>Entrevistador: Bueno, muchas gracias por su tiempo. Entrevistado: Siempre a su orden.</p>

### Síntesis interpretativa de la entrevista 2

Desde el punto de vista del entrevistado, la calidad de la gestión de la información, vista desde su óptica, concibe a un gestor más preocupado, no por el cumplimiento de una labor y ejecución de transmisión de información, sino también por cumplir con una labor humanista, orientada hacia una

atención al usuario, mediante la cual se pueda ofrecer la información pertinente, válida y en formatos novedosos.

Con relación a lo expuesto inicialmente, el entrevistado muestra que su preocupación en cuanto a estar pendiente y revisar siempre la información que se tiene, de manera que los usuarios puedan tener la garantía de una información que está a la par en materia de producción de conocimientos. Al hablar sobre la capacitación de los gestores de información, cabe mencionar que, de acuerdo con el entrevistado, en la institución se vienen realizando cursos de capacitación en materia de avances tecnológicos para la automatización de la información.

En cuanto a la preparación de quienes trabajan en las bibliotecas, estos poseen el dominio de las herramientas computacionales; de las tecnologías digitales. Sin embargo, se requiere de una mejor infraestructura para poder mejorar los servicios que se ofrecen a los usuarios.

Ahora bien, con respecto al aprendizaje de las Tic's y la integración de estas en las áreas de trabajo e la biblioteca, es necesario que hoy día sea más fortalecido, desde el punto de vista de la formación de quienes laboran en esos espacios. Con respecto a los equipos a nivel de informática , se tiene que existe una gran fortaleza, pero se requiere más actualización y más innovación.

Seguidamente, una de las inquietudes es plantear la incorporación de la biblioteca a los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad. Las bibliotecas deben ser también espacios de formación, que coadyuven en el fortalecimiento de la investigación. Por eso, las bibliotecas deben trabajar en consonancia con la institución para desarrollar, de manera armónica con

la universidad, procesos de atención que vayan en beneficio de la formación de los usuarios, particularmente estudiantes y docentes.

Un personal de biblioteca debe estar actualizado, debido a la información que suministra, porque ellos gerencian la información, y deben incentivar, ayudar como personas e incentivar a aprender y no sólo con la información que proporcionan sino también porque ese nuevo conocimiento se pone al servicio a los demás. De esta manera se estaría hablando de calidad en la gerencia de la información que se administra en las bibliotecas. La calidad, en ese sentido, está relacionada con la actualización y la satisfacción del usuario, que ellos puedan satisfacer sus expectativas, que ellos vean el significado, la aplicabilidad a esa información que están recibiendo, que sea un aprendizaje significativo y a la vez que el personal de biblioteca logre sentirse bien con lo que hace y hacerlo bien.

Finalmente, el uso de las tecnologías hoy día, sirve de gran apoyo a la educación. Sin el uso de éstas, la información queda reducida. Por eso los usuarios de las bibliotecas deben ser atendidos en ese aspecto, inclusive se hace necesario la inclusión de la biblioteca virtual.

Investigador N° 3

Categorías	N°	Texto
	1	Presentación y salutación
	2	Entrevistador: me gustaría saber su opinión
	3	en cuanto a su formación epistemológica
	4	como directivo de biblioteca.
	5	Entrevistado: Sin duda alguna que es
El mejoramiento de las	6	necesaria una buena formación, hoy por
competencias del	7	hoy, el bibliotecólogo debe perfeccionar sus
bibliotecólogo	8	competencias a través del estudio
	9	integrado de ciertas ramas de la
	10	Bibliotecología. En mi caso, mi formación
La formación en	11	se ha centrado por el lado informático, me
materia informática	12	interesa ser capaz de crear, ejecutar y
	13	administrar Bases de Datos, sería un plus
	14	gigante para nuestra profesión, siempre
	15	vemos colegas “buscando” Bases de Datos
	16	que se puedan amoldar a sus necesidades;
	17	pero, ¿por qué nosotros mismos no somos
	18	capaces de crear esas Bases de Datos?
Desarrollo de la	19	Pienso que la creatividad es un elemento
creatividad como parte	20	importante de nuestra formación, eso
de la formación del	21	contribuye con lo que es gestionar la
bibliotecólogo	22	información en la biblioteca.
	23	Aparte de eso no creo que es posible
	24	enseñar sino que lo único que se puede
El bibliotecólogo como	25	hacer es mediar aprendizajes como modo
mediador de	26	de conocer con la finalidad de activar
aprendizajes	27	procesos de aprendizajes Entrevistador:
	28	Entonces, cuál es el perfil que debería
	29	tener un directivo de biblioteca?
Desarrollo de	30	Entrevistado: Estudiar Bibliotecología
competencias	31	conlleva el desarrollo de muchas
personales y	32	competencias, tanto personales como
profesionales	33	profesionales, el interactuar con múltiples
	34	profesionales (profesores, informáticos,
	35	estudiantes, investigadores, etc.) genera
	36	un enriquecimiento cultural y profesional
El bibliotecólogo como	37	insospechado, por otra parte, el darse
ente fundamental en el	38	cuenta que eres un actor importante en el
desarrollo educativo	39	desarrollo educacional y profesional de las
	40	personas genera en ti una satisfacción

La competencia cultural en la formación del bibliotecólogo	41 42 43 44	personal muy completa. Estudiar
El rol del bibliotecólogo como gestor de la información	45 46 47 48	Bibliotecología para dirigir una biblioteca es encaminarse a conocer un mundo amplio e insospechado de cultura, y por ende conocimiento, donde tú puedes ser actor principal en la ejecución y administración de las herramientas para entregar información relevante y consistente a las personas profesionales, como así también a gente común y corriente que sólo desea incrementar su acervo intelectual. Pienso que son variadas las competencias que conformarían el perfil de un profesional de nuestra área. Dominio de lo sociológico, del lenguaje, de lo que significa el trabajo organizacional
Dominio de competencias sociológicas, lingüísticas y organizacionales	49 50 51 52 53 54 55 56	Entrevistador: ¿y cómo asume entonces la entrada de las tecnologías al respecto?
La formación en materia tecnológica	57 58 59 60 61 62 63 64 65 66	Entrevistado: Pienso que no se puede desmerecer que los bibliotecarios se pueden perfeccionar en las nuevas tecnologías y así competir de buena manera a la par, con las nuevas generaciones. Mi inclinación va por el lado de la formación profesional desde el punto de vista de las tecnologías de la información de la época. La gestión de la información y del conocimiento a través de las tecnologías surge como instancia prioritaria ya que la necesidad de construir espacios virtuales, para brindar un acceso a la información con equidad a todos los ciudadanos, es crucial para fortalecerlos en la participación, en su autoformación, autoaprendizaje. . Se requiere formar usuarios exigentes, reflexivos, autónomos, que se apropien de las distintas instancias de información y aprendizaje que les brinda la biblioteca. En nuestro caso, las tic forman parte de las políticas establecidas por la universidad y en ese sentido se ponen en práctica. Hay un proceso de automatización bien importante. Las
La gestión de la información en el espacio de lo virtual	67 68 69 70 71 72 73 74	
La orientación al usuario para formarlos como críticos, reflexivos y autónomos.	75 76 77 78 79 80 81	
La existencia de procesos de	82 83	

automatización	84	bibliotecas y los centros de información y
	85	documentación están insertos en un mundo
	86	donde la información, sus medios de
	87	transmisión, sus herramientas de trabajo
Ofrecimiento de	88	habituales y, lo más importante, los hábitos
alternativas novedosas	89	y las necesidades de sus usuarios están
a los usuarios	90	cambiando vertiginosamente. Depende, en
	91	definitiva, de las personas saber
	92	acompañar este proceso en los nuevos
Los cambios	93	tiempos que corren, ya que la percepción
actitudinales y	94	de los cambios de actitudes,
cognitivos provocan	95	comportamientos y requerimientos sobre
que se generen nuevos	96	los productos y servicios ofrecidos, será la
requerimientos en los	97	pauta que irá marcando la evolución
usuarios.	98	dinámica de la institución.
	99	Entrevistador: ¿Y en cuanto a la atención
	100	que ustedes brindan, al usuario, por
	101	ejemplo?
El usuario como	102	Entrevistado: A través del sondeo de las
evaluador de la calidad	103	necesidades de los usuarios podemos
de servicio	104	mejorar la calidad de la atención. Hasta
	105	ahora nos preocupamos mucho de ese
	106	aspecto. . El usuario debe quedar
	107	satisfecho y aquí entendemos por
Necesidad de satisfacer	108	satisfacción a la capacidad de responder a
las necesidades de los	109	las expectativas del usuario
usuarios	110	armonizándolas con los objetivos y
	111	prioridades de la institución. La satisfacción
Existencia de procesos	112	del usuario se mide de dos formas: una es
de evaluación de la	113	directamente preguntando al usuario su
calidad, centrados en el	114	nivel de satisfacción con el servicio recibido
usuario	115	por medio de entrevistas y/o encuestas
	116	sobre satisfacción de usuarios o
	117	indirectamente por el análisis de
	118	sugerencias y quejas recibidas en el buzón
	119	de sugerencias. También a través de otros
	120	mecanismos de participación. Pienso
Procesos para medir la	121	también que hay varias maneras de medir
calidad, en cuanto a la	122	la calidad en ese sentido de la atención al
atención al usuario	123	usuario. Por ejemplo: el usuario pretende
	124	ser atendido con rapidez y el bibliotecario
	125	ejecuta inmediatamente su solicitud. Si este
	126	tiempo de respuesta, o sea la inmediatez,

	<p>127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155</p>	<p>no se encuentra especificado en ningún documento de la biblioteca, la calidad brindada es puramente ocasional y puede no darse en otro momento en que es atendido por otra persona. La calidad especificada y ejecutada pero no requerida por el usuario es innecesaria ya que no se valora. Por ejemplo: el usuario es atendido con rapidez ya que la institución se encuentra comprometida a brindar un servicio en un determinado período de tiempo. Este valor que es el tiempo de respuesta podría no ser significativo para el usuario, por lo tanto no sería valorado. En este caso, hablamos de calidad innecesaria. Ahora, La calidad real es aquella que está especificada, es requerida por el usuario y además es ejecutada por el personal de la institución. Por ejemplo: el usuario solicita un libro al bibliotecario, éste lo entrega en el lapso comprometido institucionalmente, cumpliendo con la calidad requerida y especificada. En este caso podemos hablar de calidad real.</p>
<p>Importancia del valor social otorgado a la instancia bibliotecaria</p>	<p>156 157 158 159 160</p>	<p>Entrevistador: Lo que usted dice habla del valor social que tienen los servicios de gestión.</p>
<p>Requerimientos en materia administrativa y de recursos</p>	<p>161 162 163 164 165 166</p>	<p>Entrevistado: claro. Y aclaro aquí que también nos hemos preocupado de la automatización de la información, pero en este momento se requiere de recursos para poder cumplir efectivamente con las metas. Por ejemplo, la parte administrativa no ha sido atendida como merece y esto desmejora un poco los servicios, pues algunas actividades se ejecutan manualmente. Esas deficiencias y otras de planta física y de falta de más equipos influyen negativamente. El valor social es importantísimo, aquí ofrecemos servicios a la comunidad universitaria y también a la</p>
<p>La calidad y su valor en cuanto a la atención a la comunidad intra y</p>	<p>167 168 169</p>	<p>comunidad universitaria y también a la</p>

extrauniversitaria	170	<p>extrauniversitaria. Tenemos toda la disponibilidad y trabajamos mucho en la difusión de la información, pero los insumos deben ser mejorados, quienes dirigen la universidad deben preocuparse de esto. Creo que la universidad necesita compenetrarse más con lo relacionado con la gestión de la información y las unidades de información. Esto le permite crecer en calidad y en posibilidades de generar conocimientos pertinentes que coadyuven al desarrollo armónico intra y extramuros. Creo que la clave es la participación consciente de todos.</p> <p>Entrevistador: ¿Y vinculado con esto último que ha dicho, qué estrategias se podrían asumir para tener incluso una biblioteca virtual?</p> <p>Entrevistado: la estrategia principal puede girar alrededor de la promoción de un proyecto calidad que mire hacia el futuro, el desarrollo de unas políticas conscientes que puedan impulsar la puesta en práctica de ese tipo de biblioteca. La idea, creo es ampliar el foco y mirar más allá de lo meramente intrauniversitario. Necesitamos una universidad que se convierta en referencia por la generación de conocimientos, por la calidad de sus servicios, por la responsabilidad de sus funcionarios públicos y privados, seguridad en todas sus dimensiones así como por el nivel académico de su capital humano y social.</p>
	171	
Importancia de contar con insumos actualizados y suficientes	172	
	173	
	174	
	175	
	176	
Compromiso de la universidad con las bibliotecas	177	
	178	
	179	
	180	
	181	
	182	
	183	
	184	
	185	
	186	
	187	
Necesidad de proyectos orientados hacia la creación de la biblioteca virtual	188	
	189	
	190	
	191	
	192	
	193	
	194	
	195	
La universidad y su necesaria proyección en la sociedad	196	
	197	
	198	
	199	
	200	
	201	
	202	
	203	

### Síntesis interpretativa de la entrevista 3

De acuerdo con lo afirmado por el entrevistado, la formación de un bibliotecólogo debe estar centrada en la interdisciplinariedad. Es necesario

que quien se encargue de gestionar la información en unidades como las bibliotecas tenga acceso a conocimientos teóricos sobre todos los campos disciplinarios que se vinculan con la bibliotecología. Esto fortalece la formación del bibliotecólogo y le permite desarrollar su creatividad.

En relación con esta última noción, el entrevistado argumenta que la creatividad debe ser parte consustanciada con la labor de quienes se encargan de gestionar la información. Mediante la puesta en práctica de la creatividad es posible mejorar la generación y transmisión de la información, la cual luego se convierte en conocimiento, que es el gran ideal de la Institución universitaria. Por eso el carácter trascendental de una institución intrauniversitaria como lo es la biblioteca. Con la creatividad se podrían solucionar problemas del entorno y generar acciones operativas destinadas a fortalecer los sistemas de almacenaje de información.

Por otra parte, el entrevistado señala que desde las unidades de gestión de la información, como las bibliotecas universitarias, es posible actuar como mediadores en los procesos de aprendizaje. Esto significa que la tarea es la de incentivar al usuario para que éste también aprenda a autogestionar su acceso a la información y al conocimiento.

Otro aspecto importante mencionado en la entrevista es el concerniente a la formación del bibliotecólogo, a su perfil. El entrevistado indica que un bibliotecólogo debe tener amplias competencias, una de las más importantes es la comunicativa, pues se requiere de mucha interacción, tanto con sus colegas como con los usuarios. Por eso el dominio del lenguaje es relevante. También se requiere del dominio de una competencia cultural y social, pues el bibliotecólogo atiende a usuarios diversos, profesionales o no. Aparte de eso se necesita del dominio de todas las herramientas para

manejar el acceso a información relevante y pertinente.

En cuanto a los avances tecnológicos, el entrevistado señala que un bibliotecólogo no puede estar al margen de los avances tecnológicos en materias de información y comunicación. En vista de ello impera la necesidad de construir espacios virtuales, para brindar un acceso a la información con equidad a todos los ciudadanos. Esto incidiría en un fortalecimiento de la participación, la autoformación y el autoaprendizaje. Se requiere formar usuarios exigentes, reflexivos, autónomos, que se apropien de las distintas instancias de información y aprendizaje que les brinda la biblioteca.

Es importante también señalar que el entrevistado hace hincapié en la atención al usuario, a la importancia de la calidad de servicio que se brinde para satisfacer la demanda de las personas en materia de información. La calidad se define como aspecto que puede medirse de varias maneras, pero que en definitiva le otorga valor a los servicios que se prestan en una biblioteca. La calidad puede ser analizada desde la óptica de lo piensan y dicen los usuarios hasta los lineamientos que se establecen en la unidad de información para garantizar un servicio óptimo.

En atención a la calidad, el entrevistado informa que en la universidad se requiere de mejoras a nivel administrativo y de infraestructura. Los servicios no pueden ser de calidad sino se cuenta con recursos y herramientas, tanto en cantidad como en calidad. Esto genera impacto en el valor social que se atribuye a una biblioteca, pues los servicios no son solamente para la comunidad universitaria, sino también extra universitaria.

Por último, al consultársele sobre la necesidad y puesta en escena de la biblioteca virtual, el entrevistado responde que, en ese sentido, la

estrategia principal puede girar alrededor de la promoción de un proyecto calidad que mire hacia el futuro, el desarrollo de unas políticas conscientes que puedan impulsar la puesta en práctica de ese tipo de biblioteca. Se requiere trascender los espacios físicos de la universidad, de cara a una meta importante que es conseguir que la universidad se constituya en un referente valioso para los procesos de transmisión de información y generación de conocimientos.

Investigador N° 4

Categoría	Nº	Texto
	1	Salutación y presentación.
	2	Entrevistador: ¿Cómo cree usted debe ser la
	3	formación del gestor de información?
Importancia de la	4	Entrevistado: Al utilizar las metodologías de
gestión del	5	la gestión del conocimiento, la biblioteca
conocimiento en la	6	potencia el acceso al conocimiento que las
formación del	7	bibliotecas guardan, tanto el contenido en
bibliotecólogo.	8	documentos y metadatos, como en las
	9	personas que trabajan en ellas. Hay una
	10	percepción evidente entre la mejora del
	11	acceso y la utilidad de las bibliotecas y se
	12	reduce el tiempo de acceso a la información
	13	y su coste, y aumenta su uso y
	14	personalización, y se favorece el uso de la
	15	información y la de las propias bibliotecas.
	16	También, la biblioteca aprovecha su
	17	experiencia como depósito de información
La importancia del	18	para almacenar nuevos conocimientos. Por
uso y valor de la	19	último, se fomenta conductas culturales
información en la	20	eficaces con relación a la creación,
formación del	21	transmisión y utilización de la información
bibliotecólogo.	22	para dinamizar las estructuras organizativas
	23	y prepararse a afrontar, los nuevos retos que
	24	se le presentan en el ámbito de la sociedad
	25	de la información .La asimilación por las
	26	bibliotecas de conceptos y de tecnologías
Uso de nuevas	27	relacionadas con la información ha
metodologías.	28	contribuido a aceptar con rapidez las nuevas
	29	metodologías de gestión de la información.
	30	Por ejemplo, ahorita, se habla de
	31	información en metadatos. Los metadatos
	32	son datos que describen un recurso de
	33	información para facilitar su búsqueda,
	34	selección y recuperación
	35	Entrevistador: ¿Y cuál es su opinión en torno
	36	a la gestión de la información en relación con
Perfil del gestor de	37	el auge de las TIC?
información centrado	38	Entrevistado: Estoy de total acuerdo con el
en los avances	39	uso de las TIC en el espacio de las unidades
tecnológicos.	40	de información. Las tecnologías de la

<p>La investigación y la divulgación del conocimiento como aspectos importantes.</p>	<p>41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51</p>	<p>información afectan a la universidad en sus dos principales funciones: la investigación y la transmisión de conocimientos, y a estas funciones prestan su apoyo las bibliotecas universitarias. Las operaciones de adquisición, clasificación y difusión de los conocimientos se transforman con las tecnologías, y con ello, obviamente, la propia naturaleza del saber, pues el saber debe pasar por los nuevos canales y registrarse digitalmente para convertirse en operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>
<p>Uso de la gestión digitalizada para potenciar la utilidad de las bibliotecas.</p>	<p>52 53 54 55 56 57 58 59 60</p>	<p>operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>
<p>Las TIC modifican las funciones de la gestión de la información.</p>	<p>61 62 63 64 65 66 67</p>	<p>operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>
<p>La gestión de la información es vital para la universidad.</p>	<p>68 69 70 71 72 73 74 75</p>	<p>operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>
<p>Entrevistador: ¿Y cómo debe ser la atención a los usuarios, también la calidad de la información, su valor?</p>	<p>76 77 78 79 80 81</p>	<p>operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>
<p>Entrevistado: Identificar qué información existe y dónde se encuentra mejora la comprensión del entorno. Tener organizado el sistema de información permite describir no sólo dónde se localiza la información,</p>	<p>82 83</p>	<p>operativo. En la biblioteca trabajamos para promover el uso de la información digitalizada. El resultado es un gran cambio motivado por esta transformación del saber, el paso de una tecnología a otra sustentada en insumos si se quiere menos costosos de información debido a los avances de las telecomunicaciones. Este cambio implica modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.</p>

pertinente, ubicarla.	84	sino también quién es el responsable de ella,
	85	para qué se utiliza y cómo acceder a ella. El
	86	beneficio más obvio de su empleo es el de
	87	mejorar el acceso a la información. La
	88	organización sistematizada permite
Optimizar el acceso	89	observar deficiencias de información en el
a la información.	90	interior de la biblioteca, por lo que son de
	91	gran ayuda para evaluar los recursos de
Valorar la	92	información disponibles para satisfacer
información de	93	necesidades presentes y futuras. Por
manera permanente.	94	ejemplo, se mejora la gestión de la biblioteca
	95	al identificar la localización de las fuentes
	96	documentales, su lugar de depósito y su
	97	grado de accesibilidad. Finalmente, esto
	98	ayuda a mejorar la conducta informativa
	99	dentro de la biblioteca, puesto que se
	100	refuerza la idea de que la información es un
	101	recurso muy importante que debe
Implicación en la	102	compartirse. También, para garantizar buena
conducta informativa.	103	calidad de los servicios y que estos tengan
	104	un verdadero valor social la biblioteca debe
	105	pensar en la gestión inteligente de sus
	106	recursos humanos. Sólo un personal bien
	107	adiestrado en los ámbitos del contenido de la
	108	información, su infraestructura física o
Capacitación	109	tecnológica y la gestión en el entorno
permanente de los	110	académico universitario puede permitir el
recursos humanos.	111	crecimiento de la biblioteca. Para ello, la
	112	actuación debe centrarse en favorecer la
	113	formación y desarrollar el conocimiento de
	114	su personal. La principal fuente de
	115	información es nuestra memoria particular,
	116	los conocimientos que poseemos. La
La memoria y el	117	multitud de soportes de información que
conocimiento como	118	usamos constituye otra fuente, pero, no lo
factores importantes.	119	olvidemos, son soportes mediatizados,
	120	porque sólo podemos usarlos si nuestra
	121	memoria personal sabe comprender la
	122	información codificada en En otras palabras,
	123	nuestra memoria y conocimientos son los
	124	intermediarios, la puerta de acceso de toda
	125	otra información. Su riqueza define nuestras
	126	posibilidades. Por eso hay que invertir en

<p>Aumentar el conocimiento de los bibliotecarios.</p>	<p>127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139</p>	<p>aumentar la formación de los bibliotecarios, porque sólo desde el conocimiento, desde la memoria, se adquieren más conocimientos .La acción es urgente. Las bibliotecas deben establecer cursos de formación de su personal de lo que implica incluir los cursos en su línea estratégica. El objetivo es disponer de unos recursos humanos adiestrados, y capaces de satisfacer las demandas del mercado universitario.</p>
<p>Importancia de la biblioteca virtual.</p>	<p>140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154</p>	<p>Entrevistador: En este momento se habla mucho de la biblioteca virtual. ¿Qué piensa usted como gestor de información? Entrevistado: En principio, las bibliotecas deben evaluarse en términos de los servicios de información que proporcionan, de su calidad. En este momento, la biblioteca virtual sería un gran recurso. Y en ese sistema, de igual forma, hay que trabajar simplificando los modos de acceso a la información, integrando la información en un sólo punto de consulta, lo que supone fundir en una sola base los libros y artículos de revistas, por ejemplo. La desintermediación de los servicios de información de las bibliotecas y su prestación remota son los efectos de mayor interés en la relación bibliotecas-usuarios. Esto hace necesaria una atención a los aspectos de imagen o interfaz de las bibliotecas, sistema integral de biblioteca, web público e intranet fundamentalmente, pues hay una realidad incontestable: todos somos usuarios remotos de los servicios que las bibliotecas ofrecen, con independencia del grupo a que pertenezcamos: bibliotecarios, alumnos, profesores, etc. En esa biblioteca virtual, la organización de los recursos de información es la principal tarea de cara al usuario. Aquí es donde las se la juegan: si los usuarios — que somos todos— no depositan su confianza en las funciones de organización, selección, categorización y edición de los</p>
<p>Simplificar la información en bases de datos.</p>	<p>155 156 157 158 159 160</p>	<p>de los servicios que las bibliotecas ofrecen, con independencia del grupo a que pertenezcamos: bibliotecarios, alumnos, profesores, etc. En esa biblioteca virtual, la organización de los recursos de información es la principal tarea de cara al usuario. Aquí es donde las se la juegan: si los usuarios — que somos todos— no depositan su confianza en las funciones de organización, selección, categorización y edición de los</p>
<p>Atender requerimientos para constituir una infraestructura virtual eficiente.</p>	<p>161 162 163 163 165 166 167 168 169</p>	<p>de los servicios que las bibliotecas ofrecen, con independencia del grupo a que pertenezcamos: bibliotecarios, alumnos, profesores, etc. En esa biblioteca virtual, la organización de los recursos de información es la principal tarea de cara al usuario. Aquí es donde las se la juegan: si los usuarios — que somos todos— no depositan su confianza en las funciones de organización, selección, categorización y edición de los</p>

Sistematización de la información digitalizada.	170 171 172 173 174 175	recursos de información que ellas gestionan, las bibliotecas carecerán de futuro. Es preciso lograr que los usuarios tengan confianza y seguridad en que los recursos de información que la biblioteca gestiona están bajo su zona de control y sometidos a garantías de calidad normalizadas. Ese es un compromiso que requiere importantes gastos en personal, en información y en tecnología que las universidades deben estar dispuestas a financiar si se desea mantener bibliotecas eficientes
La función de los usuarios.	176 177 178 179 180	Entrevistador: ¿Y con respecto a las metodologías y técnicas que deben ponerse en práctica en las bibliotecas?
La confianza de los usuarios.	181 182 183 184	Entrevistado: En ese caso, los manuales de procedimientos, las normas de servicios, constituyen métodos para potenciar la calidad en la prestación de servicios. Son un excelente mecanismo de formalización de conocimientos. Describen de manera sistemática las diversas y sucesivas fases en que se descompone la elaboración de un servicio o producto elaborado por la biblioteca y permiten establecer una forma reglamentaria de ejecución. Utilizados como metodología en los programas de gestión de calidad, han demostrado una gran utilidad a la hora de transferir información y conocimientos entre todos los que participan en la producción del servicio, y se emplean sistemáticamente en servicios de préstamo, control de acceso a áreas reservadas, normas de adquisiciones y mantenimiento de servicios. También, el desarrollo de intranets específicas para la gestión de la información interna de las bibliotecas mejora sus actuaciones y proporciona una indiscutible facilidad para las tareas de gestión. Las intranets ya implementadas en algunas bibliotecas han permitido establecer un interfaz de trabajo común a todos los bibliotecarios para incrementar la
Garantizar información de calidad.	185 186 187 188 189 190 191 192 193 194	
Atención a los documentos sobre gestión y calidad de la información.	195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205	
Los manuales y otros documentos como metodología para mejorar los servicios.	206 207 208 209 210 211 212	

<p>Uso de intranet para optimizar el servicio de uso de la información.</p>	<p>213 214 215 216 217 218 219 220 221</p>	<p>productividad, la calidad y retorno de la inversión en información, minimizando con esto los costos de formación, los tiempos de aprendizaje y el gasto en aplicaciones. También las intranets permiten desarrollar un sistema de obtención de información que ayude a tomar decisiones sin que ello comporte un consumo elevado de tiempo de trabajo para obtener los indicadores.</p>
---	--	--

#### Síntesis interpretativa de la entrevista 4

De acuerdo con las palabras del entrevistado, la gestión del conocimiento debe formar parte ineludible en el proceso de formación de un gestor de la información. Todo lo concerniente a los procesos de dirección y control de los productos que se generan en materia de información y conocimiento son tareas de la gestión del conocimiento. Se trata de una metodología para sistematizar los procesos productivos en las instituciones donde se utiliza información y se produce conocimiento. Esto incide en la asignación de un valor a las organizaciones

También, el entrevistado opina que los estudios relacionados con los procesos de transferencia del conocimiento vinculados a los ciclos de vida de la información son importantes. Esto significa atender aspectos como las formas de crear, de adquirir, de distribuir, de usar, almacenar información o conocimiento.

La función de los bibliotecarios, de los gestores de información, según

el entrevistado, debe adecuarlo a los cambios que se viven en este momento en el que la era informacional es protagonista. La información se genera ahora en distintos formatos y se puede acceder a ella de variadas formas, siendo la digitalizada la más usada en este momento. Si esto es así, la gestión de los recursos de información se tiene que redefinir en este momento de cambios que estamos viviendo. Gestionar recursos de información implica el uso de técnicas especiales y la era informacional nos pone o nos debe poner en la condición de evaluadores, organizadores y críticos de los recursos de información, lo que nos conduce a asumir funciones de creación y mejora de éstos. Esta gestión obliga a una formación coherente con esos cambios.

Para el entrevistado, al utilizar las metodologías de la gestión del conocimiento, la biblioteca puede fortalecer y garantizar que haya un verdadero acceso al conocimiento, a la información que se almacena en las bibliotecas. Mejorar los procesos de gestión en la biblioteca genera beneficios para las personas pues se favorece el acceso rápido y útil a la información.

También, la biblioteca debe constituirse en un espacio para fomentar actitudes culturales positivas y beneficiosas en relación con la creación, transmisión y uso de la información con la finalidad de accionar las estructuras organizativas en pro de una excelente gestión en el contexto de esta sociedad informatizada.

El entrevistado manifiesta su opinión en torno a la necesidad de usar las tic en las unidades de información como las bibliotecas. Ello debido a que los avances tecnológicos generan impacto en las maneras de acceder a la información y de divulgar el conocimiento, y las bibliotecas deben ser

espacios garantes de esas funciones. Lo correspondiente a las actividades de adquisición, almacenaje y difusión de la información ha venido sufriendo cambios debido a los avances en materia de tecnología, y, en ese sentido, es necesario que las bibliotecas se preocupen por promover el uso de la información digitalizada.

Estos cambios generan modificaciones en las funciones de los productores de saber o conocimientos (científicos, investigadores), los intermediarios de éstos como los bibliotecarios, analistas de información y también, podría decirse, los consumidores que son alumnos, profesores. La gestión de este marco, es decir, la gestión de los procesos de transferencia de información y de conocimientos se convierte en una actividad principal en el ámbito de la universidad. Las bibliotecas están ubicadas en uno de los espacios de todo eso. Y en este momento buscan cambiar mediante el desarrollo de herramientas digitales de gestión de la información.

En cuanto a la atención que debe brindársele al usuario, el entrevistado informa que la biblioteca debe preocuparse por tener bien organizado todo su sistema de información, Todo ello para que no se generen inconvenientes al momento de localizar una información y de qué manera se puede acceder a ella. También es conveniente disponer de información sobre quiénes son los productores de esos textos y en cuáles campos del saber pueden usarse. La organización sistematizada permite observar deficiencias de información en el interior de la biblioteca, por lo que son de gran ayuda para evaluar los recursos de información disponibles para satisfacer necesidades presentes y futuras.

De la misma manera, al tener un sistema de información bien organizado se garantiza la buena calidad del servicio que se presta y esto

incide en el valor social. Garantizar buena calidad de los servicios y que estos tengan un verdadero valor social la biblioteca debe pensar en la gestión inteligente de sus recursos humanos. Sólo un personal bien adiestrado, bien formado en los ámbitos del contenido de la información, su infraestructura física o tecnológica y la gestión en el entorno académico universitario puede permitir el crecimiento de la biblioteca. De allí la necesidad de que la universidad invierta en formar adecuadamente al recurso humano que dirige y labora en las bibliotecas.

En cuanto a la creación de la biblioteca virtual, el entrevistado afirma que en este momento sería un gran recurso. Y en ese sistema, de igual forma, hay que trabajar simplificando los modos de acceso a la información, integrando la información en un sólo punto de consulta. Todo esto significa atender lo concerniente a aspectos de interfaz en las bibliotecas, la intranet, la web pública, pues todas las personas son potenciales usuarios de los servicios de biblioteca.

## **SÍNTESIS INTEGRATIVA DE LAS ENTREVISTAS**

De acuerdo con lo aportado por todos los entrevistados, mediante la gestión en las bibliotecas universitarias se proporcionan los recursos de información necesarios para una buena toma de decisiones, se desarrollan nuevos conocimientos que posibilitan calidad y eficiencia en los servicios y productos que se ofrecen a los usuarios. La gestión de la información puede interpretarse, a partir de lo dicho por los informantes, como un proceso a través del cual es posible obtener y también desplegar y utilizar recursos variados para manejar información dentro de la universidad y para la sociedad o comunidades extrauniversitarias.

Atendiendo a las afirmaciones realizadas en las entrevistas, la gestión de la información tiene como propósito fundamental maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información. También, los encargados de gestionar la información deben estar preparados para determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de información y para asegurar un suministro continuo de la misma.

En las entrevistas, se puede percibir que los directivos de biblioteca deben preocuparse del sistema de gestión de información que manejan, pues el mismo debe permitir la gestión de los recursos de información tanto internos como externos. Su finalidad es generar servicios y productos que respondan a las necesidades y sobrepasen las expectativas de los usuarios, posibilitando que el sistema trabaje eficientemente y económicamente a la vez.

En el contexto específico de las organizaciones de información denominadas bibliotecas, de acuerdo con lo afirmado por los entrevistados, el conocimiento también ha pasado a ocupar un lugar muy destacado, debido a su importancia para la generación de resultados positivos y significativos en la universidad. Se requiere entonces de saber gestionarlo con efectividad, en función de obtener ventajas frente a las crecientes demandas que se van imponiendo debido al perfeccionamiento de los procesos, sobre todo, desde el marco de lo tecnológico. De esta forma, de lo dicho por los informantes se puede interpretar que los procesos de la gestión del conocimiento son susceptibles de abordarse en las organizaciones de información denominadas bibliotecas universitarias. En este sentido, constituye una prioridad de los profesionales de la información, incentivar la aplicación de la gestión del conocimiento en las bibliotecas y en unidades de información.

Por otra parte, la información es un recurso relevante en el desarrollo científico y técnico de la sociedad, es el vehículo que transmite el conocimiento, por lo tanto es un elemento esencial para el bienestar y el progreso. Debido a este crecimiento que ha tenido la información en las últimas décadas las universidades, desde sus bibliotecas, necesitan de una gestión adecuada para mantener sus procesos productivos en cuanto al conocimiento que se produce y se divulga.

Los bibliotecólogos o encargados de dirigir los procesos de información en las bibliotecas, tienen en la actualidad, según lo que se interpreta de las entrevistas, un desafío muy importante en esta sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir la carencia de información que existe en algunos espacios.

De esta manera, tal como se infiere de lo dicho por los entrevistados, el rol del directivo de biblioteca exige de una excelente formación, que incluya el desarrollo de habilidades y competencias personales y profesionales, en el contexto de lo interdisciplinario. Su responsabilidad social debe generar impacto positivo en la institución. De esta forma, el bibliotecólogo encargado de gestionar la información en una biblioteca debe convertirse en un agente social constructor de información, y no solamente en un mero facilitador de libros de texto.

Ahora bien, con el advenimiento e incorporación de las nuevas tecnologías en actividades científicas y productivas, los roles de los profesionales que gestionan la información, se han ido transformando llegando a ser gestores de recursos de información y colaboradores activos en los procesos de gestión del conocimiento. Estos nuevos roles cobran protagonismo en las instituciones educativas, donde la adecuada gestión de

la información permite decisiones acertadas por parte de los directivos. Con el crecimiento acelerado de la información y del conocimiento y por ende de la documentación en las últimas décadas, el rol del bibliotecólogo, en este caso el directivo de biblioteca, adquiere un papel preponderante en esta sociedad de la información, que es el de actuar como mediador entre las fuentes documentales y los usuarios.

Los avances en las tecnologías de la información y la comunicación constituyen para las bibliotecas y los bibliotecólogos todo un desafío. En la actualidad se habla de la biblioteca virtual, digital y esto lleva a los informantes a expresar la función que deben cumplir en ese contexto que deja de ser físico. Antes que nada se requiere de este profesional un cambio de actitud. El bibliotecólogo en la actualidad debe ser un experto en la manipulación y acceso a la información, capaz de traerla al usuario que la demande, desde cualquier punto que se la encuentre. De esta forma, el gestor de información en biblioteca debe pasar a ser un moderno profesional, encargado del tratamiento y gestión de la información, para satisfacer las necesidades informativas de la comunidad de usuarios a la cual sirve.

Este moderno profesional, se encargaría de recopilar, administrar, procesar y difundir la información necesaria para fortalecer el progreso científico. En este sentido, el bibliotecólogo actúa de nexo entre el mundo de la información y los usuarios reales y potenciales. Además descubre y diagnóstica las necesidades de información de la comunidad a la cual sirve, creando servicios y productos de alta calidad, que sean relevantes y coherentes con las demandas actuales de información.

Partiendo de la idea referida anteriormente, el profesional de

Información está llamado a ser un gestor en cuanto a desarrollar la capacidad de posibilitar el acceso al conocimiento universalmente disponible a toda su la comunidad de usuarios ya sea de la institución o de otros contextos extrauniversitarios. Además, debe encargarse de poner en acción su creatividad y generar nuevos servicios de información, vinculados con las necesidades del entorno. Estas serían algunas de las características primordiales de los que llevan la batuta en el manejo y disponibilidad de la información. Es apenas lógico el entender cuál es la responsabilidad que recae sobre estos profesionales, pues esta nueva orientación conceptual del ejercicio profesional, los presenta ahora como facilitadores, mediadores del aprendizaje, orientadores. Es lo que se puede inferir de lo afirmado por los entrevistados.

Los gestores de información que fungen como directivos de las bibliotecas, deben también crear mecanismos que permitan al usuario interactuar con las herramientas que le facilitarán el satisfacer sus necesidades de información , una de estas herramientas y muy renombrada en la última década es la referente a la aplicación de las TIC para el acceso a la información, las cuales involucran que el profesional no solo sea mediador entre las fuentes de información y el usuario final sino que más bien adquiera una actitud más dinámica , en donde también procure y dedique parte de sus esfuerzos en el enseñar a su comunidad de usuarios el manejo de estas, para que ellos con el apropiamiento de sus utilidades estén en la capacidad de generar sus propias estrategias de recuperación de información, su propio autoaprendizaje.

En consecuencia se percibe un desafío particularmente importante para el gremio de profesionales de la información el cual se enmarca en la capacidad de adaptarse a la evolución acelerada de su entorno y servir de

enlace, guía y orientador de sus usuarios finales posibilitándoles el obtener una total destreza en cuanto al manejo y aprovechamiento de las nuevas herramientas de acceso al conocimiento universalmente disponible.

Para los entrevistados, es indudable el gran impacto que el desarrollo de las nuevas tecnologías ha tenido sobre la sociedad en general, además el advenimiento de la llamada sociedad del conocimiento y la información ha encontrado una plataforma de apoyo bastante adecuada con la aparición de las mismas y en especial las referidas a la producción, control, acceso, recuperación, conservación y diseminación de información. Los nuevos formatos, el acceso a bases de datos, los nuevos programas informáticos y, por último, la aparición de internet han modificado y cambiado la tradicional perspectiva de los servicios que ofrecen las unidades de información denominadas bibliotecas. Sin embargo, aún conviven el libro de papel con el texto electrónico. Es decir, la cultura digital y la cultura impresa coexisten.

Es importante también mencionar que de lo afirmado por los informantes se puede inferir que las actividades relacionadas con la gestión de la información en la Universidad de Oriente, como institución universitaria deben ser: la generación de nuevos conocimientos, la revalorización de la importancia de esta generación, el acceso a nuevos conocimientos del exterior que agreguen valor a la Universidad, la transferencia del mismo a otras partes de la institución, facilitando las interacciones entre sus miembros; el repensar y transformar la cultura de la institución como medio que facilite el crecimiento de la información, del conocimiento y la motivación, permitiendo desarrollar el resto de las actividades a través de una nueva forma de conocer.

Todo lo dicho anteriormente permite aseverar que existe la posibilidad

de desplegar en la Universidad una autogestión institucional de carácter interdisciplinario, orientada al bien social, reconstruida en el nuevo escenario de la sociedad de la información y del conocimiento para producir, compartir y difundir información y conocimiento; en conclusión, la emergencia de transformar la universidad en una institución, cuyo aporte a la nación, identidad y sentido de permanencia estén perfeccionados desde y para la calidad, a través de la autogestión de la información y del conocimiento.

## **CAPÍTULO V**

### **LAS BIBLIOTECAS: REFLEXIONES SOBRE SU FUNCIÓN EN LA UNIVERSIDAD**

Las bibliotecas podemos definir las como unidades que organizan y administran recursos de información para determinado tipo de usuarios, permitiéndoles su acceso a fin de solucionar sus necesidades de información. Cumplen además una función educativa, pues actúan como mediadoras en los procesos de aprendizaje de las personas, razón por la cual no deben ser concebidas solamente como depósitos de archivos. Podemos decir, entonces, que la función primordial de una biblioteca universitaria es facilitar el estudio y la investigación a los miembros de su propia institución, orientada principalmente hacia el autoaprendizaje.

Por otra parte, la biblioteca universitaria es una institución de servicio y la calidad de su servicio depende, en primer lugar, de la calidad de su personal y del trabajo permanente y necesario en la instrucción a los usuarios, de manera que su función incluya no solamente localizar, sino también jerarquizar, utilizar y evaluar la información con la que se cuenta.

En este sentido, la biblioteca universitaria debe contar con recursos excelentes y relevantes para estudiantes e investigadores, con información especializada y actualizada en cuanto a los contenidos científicos, educativos, técnicos. Esto influye no solo en la motivación, sino también en el fortalecimiento de la labor orientada hacia la producción de conocimientos, mediante la investigación. La imagen de una biblioteca universitaria mejora considerablemente si se atiende a estos requerimientos y si se considera que la universidad es un centro de generación de saberes, un centro de cultura e

investigación, en el cual la biblioteca juega un rol fundamental.

Si bien es cierto que una unidad de información como la biblioteca no puede tener siempre todas las publicaciones periódicas que se publican en el país y en el extranjero, además de que no hay suficiente presupuesto que alcance, puede, sin embargo, realizar esfuerzos para mejorar el acceso a la información a través de catálogos en línea, sistema de adquisición compartida y las propias herramientas de internet. En este sentido, la ausencia de instrumentos de búsqueda y acceso adecuados a la información hace que la tasa de respuesta disminuya, al ser menos el número de demandas de los usuarios que pueden ser localizadas y atendidas.

En relación con el usuario, podemos definirlo como la persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades. El usuario es la persona que en un momento dado utilizará los servicios de una determinada unidad de información, con el fin de satisfacer sus necesidades o requerimientos de información pertinentes. Todos los seres humanos somos usuarios de información puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo algunas de las múltiples tareas que realizamos diariamente. Por ello, en la biblioteca, los usuarios influyen de manera significativa con respecto al tipo de recursos que debe tener una unidad de información, las formas de acceso y los instrumentos adecuados para llegar a ella de manera rápida.

Los usuarios que asisten a la biblioteca requieren cada vez más de información ágil y actualizada, el usuario es un elemento activo y participante en un mecanismo de servicio e intercambio, no solo recibe información sino también genera material con sus investigaciones. A esto lo podemos denominar retroalimentación. Por lo tanto, también resulta primordial en el proceso de circulación de la información en toda la universidad

Hoy en día la información genera valor económico, por su uso directo y por la tecnología que se utiliza para tener acceso a ella, lo que conlleva, en muchos contextos o países, al desarrollo de lo que se denomina sociedad de la información; y, que la fuerza laboral y la industrial se sirva de ella para mejorar su calidad de vida. La información se ha convertido en una actividad muy importante en las vidas de las personas, quienes deben estar informadas sobre los asuntos políticos, sucesos locales, nacionales e internacionales permitiendo a las personas satisfacer sus necesidades materiales, de formación profesional, de investigación y hasta espirituales.

Los usuarios de la biblioteca universitaria son el conjunto de la comunidad universitaria constituida por los alumnos, docentes, trabajadores administrativos y en última instancia la comunidad toda (dentro de su programa de extensión). Por eso la atención debe ser de calidad y orientada hacia la merecida satisfacción que debe otorgárseles a los usuarios.

Se hace necesario destacar que en las bibliotecas, los bibliotecarios son los que organizan y sistematizan herramientas de búsqueda de información propia de la bibliotecología o prestadas de otras disciplinas a fin de solucionar las necesidades de información de sus usuarios. Todo trabajo que hacen los bibliotecarios y otros especialistas de la información lleva como fin que la información que ingresa o se procesa en la unidad de información, computadora y/o a red de información, sea utilizada, y llamada por algún usuario alguna vez. Si tuviéramos información que nunca es usada, sería muy lamentable por el alto costo de su producción, de su sistematización, organización y algo muy importante como lo es el almacenamiento.

Toda unidad de información requiere de instrumentos indispensables

para recuperar la información contenida en ella. Dentro del proceso de organización de las colecciones, al establecer los sistemas de clasificación (ubicación lógica de la colección en los estantes, bases de datos o información en Internet), así como la descripción de las mismas (Catalogación de los diversos ítems que conforman la colección), ya se determina los sistemas de búsqueda de información.

Un aspecto importante para la biblioteca universitaria es que debe siempre preocuparse por todas las herramientas e instrumentos orientados a difundir entre los usuarios las adquisiciones más actualizadas. Para ello, debería contarse en el proceso de gestión de la información con la publicación de boletines informativos que podrían ser colocados en la red o enviados a los correos de todos los inscritos vía intranet.

En atención a lo tecnológico, si bien es cierto que hoy en día se está dando mayor prioridad al uso de las nuevas tecnologías de información como medio eficaz y rápido para recuperar la información de las colecciones de las unidades de información, es también necesario recalcar la importancia que han tenido y la siguen teniendo el uso de los instrumentos manuales tradicionales como medio de búsqueda y de adecuado acceso a la información existente, y la coexistencia de los mismos.

Ahora bien, si nos centramos en el rol del bibliotecario como gestor de la información, es necesario reconocer y recalcar que si la información está vinculada al desarrollo integral de una comunidad o país, en todos sus aspectos: económico, social, cultural, político, etc., se requiere poseer un conocimiento preciso de la información, oportuno, completo, coherente y adaptado a las necesidades específicas de cada usuario y en cada circunstancia. La información en la sociedad actual se hace más necesaria e

imperiosa. La información es soporte de la transferencia de conocimiento y uno de los elementos para determinar el porvenir de la sociedad. De allí que en la formación del bibliotecólogo se hace imprescindible que se incluya todo lo concerniente a la gestión del conocimiento como parte de las funciones que debe también cumplir, en buena medida, una biblioteca universitaria.

Vivimos en la época de la explosión de la información, no sólo por el volumen de datos que constantemente fluyen de las fuentes generadoras, sino por los obstáculos que encontramos para localizar gran parte de esos datos generados en diversos soportes. Actualmente internet representa una nueva opción para tener acceso en forma remota a los catálogos de distintas bibliotecas del mundo. Internet es la tecnología que más recientemente ha afectado a la comunidad bibliotecaria y es hasta ahora la herramienta en red más valiosa con que se pueda contar, pues mediante ella se podrán compartir los recursos nacionales e internacionales. Por eso, como parte de la formación de un gestor de información no puede dejarse de lado la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación.

A través de este recurso, el usuario podrá tener acceso a consultar los catálogos de otras universidades nacionales y extranjeras en forma remota, y poder acceder a revistas y artículos de revistas a texto completo concernientes al tema de su investigación. A este proceso se le conoce como virtualización de la información, y un gestor de la información que labore en biblioteca debe tener habilidades y destrezas para organizar, sistematizar y poner al alcance de los usuarios estas opciones.

Vivimos tiempos de cambio en los cuales reflexionamos sobre el tipo de herramientas que tendremos que utilizar en el futuro para satisfacer cada vez más la gran demanda de información de los usuarios. Esto nos obliga a

conocer nuevas opciones para organizar la información y poder ofrecer a nuestros usuarios nuevos mecanismos de acceso a los recursos de información que necesitan sin importar el lugar donde se encuentren, pero sobre todo, el poder tener acceso fácil y directo a los documentos.

En la actualidad, a propósito de lo dicho en el párrafo anterior, se habla de la biblioteca digital, la cual se puede definir como un conjunto de enlaces electrónicos a documentos, imágenes, bases de datos, software, etc. actualizado periódicamente, a los que se pueden acceder las 24 horas desde la red interna de la institución (intranet) o desde una página web (Internet). Esta incorpora los avances de la red virtual; sus equipos de cómputo tendrán que reflejar la tecnología de punta y las representaciones en hipermedia serán las adquisiciones más representativas, para relacionar y dirigir al usuario a colecciones específicas que no se encuentran en un solo sitio, y administrando su uso remoto.

La biblioteca virtual es considerada como una nueva forma de acceso, mediante formas computarizadas a documentos a texto completo o bancos de imágenes disponibles gratuitamente en la Red o vía suscripción a servicios comerciales de acceso. Por ello, las universidades, como espacios protagonistas en la producción del conocimiento requieren este tipo de acceso, y quienes se encargan de administrar los recursos de información deben conocer a cabalidad todo lo relacionado con ese espacio virtual y lo que puede ofrecer a los usuarios que a ella acceden.

En la actualidad, en las bibliotecas universitarias, se trabaja con la incorporación de la tecnología de la información como una consecuencia de las necesidades de la institución para brindar mejores oportunidades a los usuarios usando las redes de telecomunicaciones. Los avances en materia

informática han modificado el mundo y por ello, en el contexto de la educación en todas las áreas del saber no se debe dejar de orientar los procesos de enseñanza y de aprendizaje mediante el uso de la tecnología. Por esto, en toda gestión de la información, es fundamental el trabajo con la tecnología, con el fin de acercar al usuario de manera más eficiente a la información. Además, ello garantiza que la información se socialice, que los usuarios compartan ideas y propuestas, que se puedan generar avances de manera más acertada, que la misma sociedad avance en la búsqueda de desarrollos.

El papel de las bibliotecas, de la gestión de la información, en atención a los servicios de documentación debe entonces incluir el diseño diferentes estilos de servicios especializados para las variadas comunidades de usuarios activos y potenciales. La adopción de las nuevas tecnologías de la información implica también que la comunidad de usuarios posea una tradición en el uso de las fuentes modernas para recuperar la información y usarla de acuerdo con sus intereses y con la pertinencia requerida.

Los avances de la tecnología de la información obligan al especialista en Bibliotecología a que asuma una actitud diferente en lo referente a que las necesidades del usuario sean mejor identificadas y definidas como base para proporcionar el diseño de los sistemas y servicios de información. Que el usuario se convierta en un elemento activo dentro de los sistemas de información y no simplemente receptor o consumidor pasivo de toda la información.

En este sentido, la misión universitaria esencial es compartir y preservar el conocimiento, lo cual se da en un ambiente eminentemente social, y la biblioteca universitaria como área integrante de la educación no

está ajena a esta realidad. Teniendo en cuenta esta función básicamente social es que debemos enfocar el uso de cualquier instrumento tecnológico como herramienta que apoye las tareas educativas en la transmisión, acceso, circulación, uso adecuado y la recuperación de la información. Las unidades de información actuales no solamente tienen como soporte de la información a libros, revistas, publicaciones periódicas, videos, sino también soportes electrónicos como el cd, así como las bases de datos electrónicos y los textos accesibles en línea, mediante los repositorios institucionales como un medio práctico de recuperarse información.

Aparte de ello, si bien es cierto que la producción de información científica y tecnológica ha crecido de manera significativa, así mismo es importante recalcar que a pesar de que un buen porcentaje de la información es de acceso libre en Internet, y que aún, más, se ha mejorado notablemente los sistemas de búsqueda en la red, sigue siendo compleja la búsqueda de información, por lo que se requiere permanentemente la presencia de profesionales que orienten la búsqueda de información en Internet. Es en esta etapa que llamamos la atención sobre el personal profesional bibliotecario, que debido a ser el gestor de los sistemas de búsqueda de información, debe conocer a cabalidad sus ventajas y desventajas, y tener un amplio conocimiento de la colección de su biblioteca y de los recursos de otras unidades de información, lo que convierte al bibliotecario en el más importante instrumento de búsqueda de información diversa y heterogénea de que disponen los usuarios estudiantes, docentes o investigadores.

En este sentido, y de acuerdo con todo lo dicho en este capítulo, una posibilidad interesante para mejorar la gestión de la información en las bibliotecas universitarias sería conformar grupos de trabajo para unificar intentos aislados o dispersos en un esfuerzo sistemático, sostenido y

colectivo, que ofrezca la oportunidad de compartir experiencias y ver problemas. Si bien cada unidad de información, cada biblioteca, tiene sus propias características, dadas por su temática, sus usuarios y por la institución de la que forma parte, todas ellas comparten algunos fines y objetivos básicos que, como ya hemos dicho antes, tienen que ver con cumplir con una función de enlace entre los recursos de información disponibles/accesibles y las necesidades de información y de comunicación. De esta manera, se podría contar con herramientas probadas y válidas de diagnóstico y mejora de la gestión de las bibliotecas que, además, faciliten la elaboración y mantenimiento de información relevante para la toma de decisiones y habiliten identificar las "mejores prácticas" en esa profesión.

Pensamos que ahí se configuraría un gran aporte: el aprendizaje, tanto a partir de los logros como de las debilidades, entendiendo los errores o deficiencias como oportunidades de superación. Si esto se potencia con el trabajo en equipo que traspase no sólo las barreras interdepartamentales, sino incluso las interinstitucionales, se fortalecerán los productos y servicios, y la imagen tanto de la institución universitaria como la del profesional dedicado a la gestión de la información en la educación superior.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, S. (1988, junio). La gestión de la información universitaria: obstáculos y alternativas para su optimización. Ponencia presentada en el Seminario Regional sobre Diseño y Organización de Sistemas Universitarios de Información. Caracas (Venezuela).
- Arroba y James (1990). Como manejar la presión en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Barragán, H. (1977). Epistemología. Bogotá: Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Bravo (2006). Aproximación a una cultura organizacional en el entornouniversitario. Trabajo de Grado de Maestría. Instituto Pedagógico de Barquisimeto. [http/ w.w.w. revista dyo.com./index.php/dyo/article/view. file/1056/106.](http://www.revista.dyo.com./index.php/dyo/article/view.file/1056/106)
- Bueno, E. (1995).La estrategia de empresa: 30 años de evolución teórica. En cuervo, A (ed): Dirección de empresas de los noventas. Ciertas: Madrid, 1995.
- Bunge, M. y Rodríguez, H. (1988). Sociología de la ciencia. Buenos Aires: Editorial Suramericana.
- Bustelo, C. (1997). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. [En línea]. <http://www.Infor@rea>.
- CarbaughDonal.(1986). "Some thoughts on organizing as cultural communication."Organization -communication: emerging perspectives. Ed. Lee Thayer. Norwood,NJ:Ablex, 1986. Traducido al español.
- Ceretta, M. (2010). El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI. Documento en línea. Disponible en <http://www.dhi.org.mx>. (Consulta: enero 2012:12).
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la Teoría General de la Investigación. 3 Edición. México. Editorial McGraw - Hill. Iberoamericana, S.A.

- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Editorial Mc Graw - Hill. Iberoamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la teoría general de la administración ,México D.F. (México): McGraw-Hill.
- Court, V. (1991). Generación de Proyectos I. (Compilación). Instituto Internacional de Andragogía. Caracas - Venezuela.
- Cunningham, Aldag y Swift (1991) Introducción a la administración. Grupo Editorial Iberoamericana.Mc Graw Hill. Octava Edición.
- Davis, K y Newstrom,J. (1991).Comportamiento humano en el trabajo. México. McGraw-Hill.
- Delgado, E. (2003). Gerencia Supervisora y Recursos Humanos. Teorías y Modelos de la Supervisión. Caracas.
- Dilthey, W., Gómez, A. y Lessing, H. (2000).Dos escritos sobre hermenéutica: el surgimiento de la hermenéutica y los esbozos para una crítica de la razón histórica. Madrid: Istmo.
- Druker, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI. Editorial Norma.Bogotá-Colombia.
- Duncan W. Jack. (1989) "Organizational culture: Getting a fix on an elusive concept", Academy of Management Executive 3 (1989). Traducido al español.
- Echeverria S. (1997) y Sandín M. (2000). Revista de investigación educativa.
- Eubanks, James L. y Lloyd, Kenneth E. (1992). "Relating behavior analysis to the organizational culture concept an perspective." Journal of OrganizationalBehavior
- Fedor y Weither. La culturocracia organizacional. McGraw-Hill, México.
- Fermín, E. (2001). Centros Educativos Eficaces. Resumen Analítico. Trabajo de Investigación no Publicado. U.C.V.
- Fieldler, F. (2000). Liderazgo Empresarial. Disponible:liderazgo-empresarial.html. [Consulta: 2012 Marzo 02].

- Frost, P., Moore, L., Louis, M., Lundberg, C., & Martin, J. (1985). Cultura organizacional. Beverly Hills, CA: Sage.
- González, R. (2007). Investigación cualitativa y subjetividad, México: McGraw-Hill.
- Guédez, V. (1995). Gerencia, Cultura y Educación. Fondos Editorial TROPYKOS. CLACEC. Caracas-Venezuela.
- Guidano, V. (2000). El modelo organizativo post racionalista CifordPress
- Heredia, A. (1998, enero-marzo). El debate sobre la Gestión Documental. Métodos de información. en línea. <http://www.cenco.com.co/CencoEwb/PpalGesDoc.htm#gestiondocumental>. 2001, febrero 3.
- Hernández, T., Rodríguez, D., Bueno, G. (2007). Open acces: el papel de las bibliotecas en los repositorios institucionales de acceso abierto. En Anales de documentación, N°10, pág. 185-204.
- Higginsson, T. y Waxler, R. (1993). Corporatescultures for the199,Os. Industrial Management. Vol. 35. Pp.11-13.
- Horovitz J. y Panak, M. (1993). La satisfacción total del cliente. México: McGraw-Hill, 1993.
- Hume, D. (2004). Investigación sobre el entendimiento humano. Madrid: Istmo, 2004.
- Jermier y James, Fry y Gaines (1991). Organizational subcultures in a soft bureaucracy: resistance behind the myth and façade of an official culture. En OrganizationScience. Vol. 2, 2, pp. 170-194.
- Jiménez, W. (1993). Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa. México Limusa.
- Katz Daniel y Kahn Robert L. (1990) Psicología social de las organizaciones. Edit. Trillas. México, 1990.
- Koontz, H. (2004). Administración, Participación Global . México. Editorial Mc. Graw - Hill.

- Koontz, y O'Donnel, C. (2001). Administración Una Participación Global. McGraw Hill Editores. Traducción Julio Coro Pardo. México.
- Latorre y Arnal (1996). Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona (España): Ediciones Labor, 1996.
- López, J. (1997). Los caminos de la información. Ed. Fragua, Madrid (España).
- Management, Vol. 12, No.2. Traducido al español.
- Mariña, M. (2000). "Reflexiones sobre la Gerencia en el tercer milenio". Revista UNESR Gerencia 2000, 1, 140-145.
- Martínez M., M. (2004). Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación. México: Trillas.
- Martínez, J. (1995). Teoría de la Información Documental y de las Instituciones Documentales. Ed. Síntesis, Madrid (España).
- Martínez, M. (2002). El paradigma emergente. Trillas. México.
- Melinkoff, R. (1999). Los Procesos Administrativos. Caracas. Editorial Panapo.
- Meroño, A. (1995). "Utilidad del sistema de información-comunicación-decisión en la administración de empresas". Revista Internacional de Economía y Empresa, 90, 83-101.
- Meyerson, D. E. y Martin, J. (1987) Cambio cultural: una integración de tres visiones. Revista de estudios gerenciales. 24.
- Mintzberg, H. (1991). Mintzberg y la dirección. Ediciones Díaz Santos. Madrid (España).1|||||
- Moreno, A. y Borrás, J. (1999). Los servicios de archivos en la universidad: Retos y oportunidades. En línea. <http://www.ugr.es/~cau/ponval.htm>. 2001, febrero 9.
- Narayanan V.K. y NathRaghu. Organization theory.A strategic approach, Irwin, 1993.
- Páez, I. (1989). La gestión de la información y su importancia para el

incremento de la efectividad de las organizaciones públicas y privadas en el tercer mundo. Caracas: Universidad Simón Bolívar.

Pérez, Y. y Coutin, A. (2001). La gestión del conocimiento un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/monografías/gestión.html> (Acceso el 22 de noviembre 2001).

Pirela, J. (2008). Las bibliotecas académicas y el desafío de la alfabetización informativa como eje transversal del currículo de la educación superior. Ponencia presentada en el IX Coloquio Internacional de Tecnologías aplicadas a los servicios de información. Barquisimeto. Octubre. UCLA.

Poujan, G. (1998). Gestión de la Información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. Centro de Capacitación en Información (CECAPI), Santiago (Chile).

Quesada, D. (1988). Saber, opinión y ciencia: una introducción a la teoría del conocimiento clásica y contemporánea. Barcelona: Ariel, 1998.

Quintana, F. (2010). La interacción usuario- unidades de información. Ponencia presentada en las I Jornadas de investigación. Barquisimeto. UFT. Diciembre.

Rega, L. (2007). Modelo estratégico de gestión de la información para la Organizacional Dynamics 12, Summer, 13-28. Traducido al español.

Rendon, Rojas M. (2001). Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valores. Semejanzas y de referencias de los noventas. Ciertas: Madrid,(2001).

Revista Fortune (17-10-1983). La cultura corporativa.

Robbins, Stephen P.(1987 y 1983) Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana. México, 1987.

Ruiz, Alfredo.(2011) Fundamentos teóricos del enfoque Post-Racionalista. [En línea] Instituto de terapia cognitiva. INTECO.: Disponible en: [http://www.inteco.cl/articulos/001/texto\\_esp.htm](http://www.inteco.cl/articulos/001/texto_esp.htm) . [Consulta 2 de junio de 2011).

Ruiz, Alfredo.(2011) Fundamentos teóricos del enfoque Post-Racionalista.

[En línea] Instituto de terapia cognitiva. INTECO.: Disponible en: <[http://www.inteco.cl/articulos/001/texto\\_esp.htm](http://www.inteco.cl/articulos/001/texto_esp.htm)> . [Consulta 2 de junio de 2011).

Rusque, A.M. (2010). De la diversidad a la unidad de investigación cualitativa. VadellHnos. Editores.

SAL: la articulación de las bibliotecas con las áreas académicas. Buenos Aires.

Sathe, V. 1983). Some action implications of corporate culture: a managers guide to action. En Organizational Dynamics, 12,4-23.

Schein, E. H. (1983). "The role of the founder in creating organizational culture."

Schwartz Howard and Davis Stanley. (1981) "Matching corporate culture and business strategy" Organizational Dynamics, 10. Summer 1981.

Serge, V. (1996). "Tiempo de destrucción" La Jornada Semanal, No. 60, 28 de abril.

Silvio, J. (1992). "Dimensión tecnológica de la calidad en la educación superior". En: J. Silvio (Ed), Calidad Tecnología y Globalización en la Educación Superior Latinoamericana. UNESCO/CRESALC, Caracas (Venezuela).

Stoner, J. y Wanel, E. (2000). Administración. 4<sup>13</sup> Edición México Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Trompenaars, A. (1994). Riding the waves of culture.

Valera, F. (1997). De cuerpo presente . Las ciencias cognitivas y la experiencia humana, Barcelona (España). Editorial Gedisa.

Vargas, G. (2006). Tratado de epistemología. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, Ediciones | San Pablo.

Villegas, J. (1991). Desarrollo Gerencial. Caracas - Venezuela.

## HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Concepción Epistemológica de la Gestión de la Información que Tienen los Directivos en las Bibliotecas de la U.D.O.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Sánchez. Luis	CVLAC	5.087.676
	e-mail	La-sc-58@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Gestión de la información, biblioteca, concepción epistemológica, enfoque fenomenológico.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública
	Mag. Gerencia General

Resumen (abstract):

El propósito central de esta investigación fue interpretar la fundamentación epistemológica que sobre la gestión de la información en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, tienen sus directivos. Interpretar todo el proceso de gestión de la información en una biblioteca universitaria lo cual significa describir el marco en que esta ópera. Todo ello involucra también el grupo de usuarios a los que sirve y el tipo de servicios que ofrece. Esto último orientó el planteamiento de interpretar la gestión de la información desde una revisión epistemológica, y desde un enfoque fenomenológico, en las bibliotecas universitarias de la Universidad de Oriente, para dar cuenta de cómo se comprende la gestión de la información por parte de quienes tienen a su cargo la función de dirigir las bibliotecas. En esta investigación, nos centramos en las concepciones epistemológicas que subyacen en los gestores de la información en bibliotecas universitarias, particularmente en las bibliotecas de la Universidad de Oriente, de modo que el concepto de epistemología que asumimos se centra en una parcela del universo del conocimiento como es el campo de la gestión de la información, dentro del campo de la bibliotecología. Así, aplicando entrevistas semiestructuradas a un grupo de informantes claves que gestionan bibliotecas en la universidad, realizamos un análisis para reconocer e identificar los métodos, los objetos, las definiciones y conceptos propios, los caminos para la gestión y la concepción que la comunidad de directores de biblioteca tienen de la gestión de la información, con lo que se interpretó, finalmente, las comprensiones racionales que en las bibliotecas se generan como parte de la experiencia con el mundo académico. De acuerdo con lo aportado por todos los entrevistados, mediante la gestión en las bibliotecas universitarias se proporcionan los recursos de información necesarios para una buena toma de decisiones, se desarrollan nuevos conocimientos que posibilitan calidad y eficiencia en los servicios y productos que se ofrecen a los usuarios. La gestión de la información puede interpretarse, a partir de lo dicho por los informantes, como un proceso a través del cual es posible obtener y también desplegar y utilizar recursos variados para manejar información dentro de la universidad y para la sociedad o comunidades extrauniversitarias. Atendiendo a las afirmaciones realizadas en las entrevistas, la gestión de la información tiene como propósito fundamental maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información. También, los encargados de gestionar la información deben estar preparados para determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de información y para asegurar un suministro continuo de la misma.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Torrealba Álvarez, Rafael	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	4.311.805
	e-mail	Raftor535@hotmail.com
	e-mail	
Landaeta, Hugo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	624.654
	e-mail	Hugolandaeta44@hotmail.com
	e-mail	
Requena, Karen	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.650.458
	e-mail	karenelisarm@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	12	06

Lenguaje: SPA \_\_\_\_\_

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
PG-SanchezLuis.doc	Application/word

Alcance:

Espacial:                      NACIONAL                      (Opcional)

Temporal:    TEMPORAL                      (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Doctorado en Educación

Nivel Asociado con el Trabajo: Doctora

Área de Estudio: Educación

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CUNELES**  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

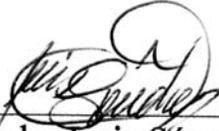
JABC/YGC/marujá

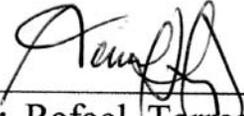
Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

}

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

  
Licdo. Luis Sánchez.  
Autor

  
Dr. Rafael Torrealba.  
Tutor