

White Papers –2º JBD 2004

Gestión del Conocimiento

Junio 2004



## **La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas y Centros de Información**

Desarrollado por :

Lic. Martín Gerván  
MBA (IAE, Argentina)  
Lic. En Economía Política (UBA)  
Lic. En Sistemas (CAECE)  
Presidente de InfoHELP S.A.



InfoHELP S.A.

H. Yrigoyen 1910 Piso 3°

1089 – Buenos Aires, ARGENTINA

TEL.: (+54-11) 4954-5666

E-Mail: [inmagic@infohelp.biz](mailto:inmagic@infohelp.biz)

WebSite: [HTTP://WWW.INFOHELP.BIZ/](http://www.infohelp.biz/)

© InfoHELP SA – Inmagic Inc..

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopy, recording, or any information storage and retrieval system, without permission .

# La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas y Centros de Información

ESTA PRESENTACIÓN PRETENDE SER UNA PRIMERA APROXIMACIÓN A LOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. ES NORMAL QUE CUALQUIER PERSONA QUE SE ACERCA A LA DISCIPLINA SE PIERDA EN UNA GRAN MARAÑA DE CONCEPTOS APARENTEMENTE SIMILARES. UNOS HABLAN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, OTROS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL, ALGUNOS DE CAPITAL INTELECTUAL, E INCLUSO DE ACTIVOS INTANGIBLES. SIN DUDA, LA TERMINOLOGÍA NO AYUDA A ACLARAR DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO. A VECES SE INTRODUCEN LOS MISMOS CONCEPTOS CON DENOMINACIONES DIFERENTES. VAMOS A INTENTAR ACLARAR A QUÉ NOS REFERIMOS CUANDO LOS MENCIONAMOS.

*"EN LA ERA DE LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO, LA BIBLIOTECA SE CONVERTIRÁ EN TESORO DEL CONOCIMIENTO HUMANO, PARTICIPARÁ EN LA INNOVACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SERÁ UN ESLABÓN IMPORTANTE EN LA CADENA DE INNOVACIÓN DEL CONOCIMIENTO. EN EL SIGLO XXI, LA BIBLIOTECA TENDRÁ QUE HACER FRENTE INEVITABLEMENTE AL NUEVO TEMA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO."* **TAN SHANHONG**

LA RAZÓN DE SER DE UNA BIBLIOTECA ES EL USUARIO FINAL, Y SUS NECESIDADES Y DEMANDAS DE INFORMACIÓN DEBEN VOLVER A SER EL FOCO DE ATENCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS Y LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.

HASTA HACE POCO TIEMPO, LOS PILARES DE LA ECONOMÍA ERAN EL CAPITAL Y EL TRABAJO. A ELLOS, SE LE SUMA AHORA EL CONOCIMIENTO (QUE ES UN CAPITAL INTANGIBLE). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ES UN CONCEPTO COMPLETAMENTE NUEVO ASÍ COMO UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN. FUNCIONA PARA CONVERTIR ACTIVOS INTELECTUALES DE TRABAJADORES E INTEGRANTES DEL PERSONAL DE LAS ORGANIZACIONES EN FUERZAS ALTAMENTE PRODUCTIVAS. (NUEVO PODER Y VALOR DE LA COMPETENCIA).

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO REQUIERE UNA CONEXIÓN DE LA INFORMACIÓN CON LA INFORMACIÓN, LA INFORMACIÓN CON LAS ACTIVIDADES Y LA INFORMACIÓN CON EL HOMBRE - PARA COMPARTIR EL CONOCIMIENTO (INCLUYENDO EL CONOCIMIENTO TÁCITO Y EXPLÍCITO).

EN LA ERA DE LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO, LA BIBLIOTECA SE CONVERTIRÁ EN TESORO DEL CONOCIMIENTO HUMANO, PARTICIPARÁ EN LA INNOVACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SERÁ UN ESLABÓN IMPORTANTE EN LA CADENA DE INNOVACIÓN DEL CONOCIMIENTO.

YA HACE CIERTO TIEMPO QUE LAS ORGANIZACIONES SE DIERON CUENTA DE QUE SUS ACTIVOS FÍSICOS Y FINANCIEROS NO TIENEN LA CAPACIDAD DE GENERAR VENTAJAS COMPETITIVAS SOSTENIBLES EN EL TIEMPO, Y DESCUBREN QUE LOS **ACTIVOS INTANGIBLES** SON LOS QUE APORTAN VERDADERO VALOR A LAS ORGANIZACIONES. PERO, ¿ A QUÉ NOS REFERIMOS CUANDO HABLAMOS DE ACTIVOS INTANGIBLES?. LOS ACTIVOS INTANGIBLES SON UNA SERIE DE RECURSOS QUE PERTENECEN A LA ORGANIZACIÓN, PERO QUE NO ESTÁN VALORADOS DESDE UN PUNTO DE VISTA CONTABLE. TAMBIÉN SON ACTIVOS INTANGIBLES LAS CAPACIDADES QUE SE GENERAN EN LA ORGANIZACIÓN CUANDO LOS RECURSOS EMPIEZAN A TRABAJAR EN GRUPO, MUCHA GENTE EN LUGAR DE CAPACIDADES HABLA DE PROCESOS, O RUTINAS ORGANIZATIVAS. ENTONCES, ACTIVO INTANGIBLE ES TODO AQUELLO QUE UNA ORGANIZACIÓN UTILIZA PARA CREAR VALOR, PERO QUE NO LO CONTABILIZA.

RECORDARÁN EL LLAMADO FONDO DE COMERCIO. EL FONDO DE COMERCIO ES LA DIFERENCIA ENTRE EL VALOR CONTABLE DE LA EMPRESA Y EL PRECIO PAGADO POR ELLA EN UNA ADQUISICIÓN DE EMPRESAS. ÉSTE CONCEPTO ES UNA APROXIMACIÓN A LA VALORACIÓN DE LOS INTANGIBLES DE UNA EMPRESA, PERO EN SÍ MISMO NO APORTA NADA (ES UN CONCEPTO ESTÁTICO), YA QUE ÚNICAMENTE SE SUELE MATERIALIZAR EN MOMENTOS DE FUSIONES Y ADQUISICIONES DE EMPRESAS. LO IDEAL SERÍA ANALIZAR COMO VAN EVOLUCIONANDO LOS INTANGIBLES EN EL TIEMPO, ES DECIR, ESTAR INFORMADOS SI NUESTROS ACTIVOS INTANGIBLES AUMENTAN O DISMINUYEN ENTRE PERIODOS DE TIEMPO COMPARABLES.

PODEMOS ENLAZAR LO MENCIONADO CON LOS CONCEPTOS DESARROLLADOS POR LA **TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES**. ESTA TEORÍA APARECE EN LA DÉCADA DE LOS OCHENTA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO, Y SE PUEDE CONSIDERAR LA PRECURSORA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, YA QUE SE CENTRA EN ANALIZAR LOS RECURSOS Y LAS CAPACIDADES DE LAS ORGANIZACIONES COMO BASE PARA LA FORMULACIÓN DE SU ESTRATEGIA.

LA TEORÍA BASADA EN LOS RECURSOS SE ENCUADRA DENTRO DEL DENOMINADO ANÁLISIS ESTRATÉGICO, Y PRODUCE UN GIRO DEL EXTERIOR AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN EN EL MOMENTO DE ANALIZAR SU SITUACIÓN ESTRATÉGICA.

VAMOS A INTENTAR RESUMIR BREVEMENTE LOS FUNDAMENTOS DE LA TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES:

1.- LAS ORGANIZACIONES SON DIFERENTES ENTRE SÍ EN FUNCIÓN DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES QUE POSEEN EN UN MOMENTO DETERMINADO. ESTOS RECURSOS Y CAPACIDADES NO ESTÁN DISPONIBLES PARA TODAS LAS EMPRESAS EN LAS MISMAS CONDICIONES. ESTO EXPLICA SUS DIFERENCIAS DE RENTABILIDAD.

2.- LOS RECURSOS Y CAPACIDADES TIENEN CADA VEZ UN PAPEL MÁS RELEVANTE EN LA ESTRATEGIA. LA PREGUNTA QUE HAY QUE CONTESTAR ES: QUÉ NECESIDADES PUEDO SATISFACER, Y NO QUÉ NECESIDADES QUIERO SATISFACER.

3.- EL BENEFICIO DE UNA EMPRESA ES FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO Y DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES DE QUÉ DISPONE.

UNA VEZ ANALIZADA LA IMPORTANCIA DE LOS INTANGIBLES, ES NECESARIO RECORDAR QUE LA MAYORÍA DE ELLOS SUELEN ESTAR BASADOS EN LA INFORMACIÓN, EL APRENDIZAJE Y EL CONOCIMIENTO. ES EN ESTE PUNTO DONDE PODEMOS ENLAZAR LA TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES CON EL **APRENDIZAJE ORGANIZATIVO**.

A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE INDIVIDUAL Y DE PROCESOS DE CAPTACIÓN, ESTRUCTURACIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO CORPORATIVO, PODEMOS LLEGAR A HABLAR DE APRENDIZAJE ORGANIZATIVO.

EL APRENDIZAJE ORGANIZATIVO PERMITE AUMENTAR LAS CAPACIDADES DE UNA ORGANIZACIÓN, ES DECIR, ES UN MEDIO PARA QUE LA EMPRESA PUEDA RESOLVER PROBLEMAS CADA VEZ MÁS COMPLEJOS. CUANDO UNA SERIE DE PERSONAS EMPIEZAN A TRABAJAR EN GRUPO, AL PRINCIPIO SE SUELEN PRODUCIR PROBLEMAS DE COORDINACIÓN, CUANDO PASA UN TIEMPO, SE VAN AFINANDO LOS PROCESOS Y CADA VEZ SE REALIZA MEJOR LA TAREA. ÉSTO ES APRENDIZAJE ORGANIZATIVO, APRENDER JUNTOS A RESOLVER PROBLEMAS CON UNA EFECTIVIDAD DETERMINADA.

LA **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO** ES, EN DEFINITIVA, LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES QUE GENERAN VALOR PARA LA ORGANIZACIÓN. LA MAYORÍA DE ESTOS INTANGIBLES TIENEN QUE VER CON PROCESOS RELACIONADOS DE UNA U OTRA FORMA CON LA CAPTACIÓN, ESTRUCTURACIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO. POR LO TANTO, LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO TIENE EN EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL SU PRINCIPAL HERRAMIENTA. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ES UN CONCEPTO DINÁMICO O DE FLUJO.

EN ESTE MOMENTO DEBERÍAMOS PLANTEARNOS CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE **DATO, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**. UNA PRIMERA APROXIMACIÓN PODRÍA SER LA SIGUIENTE: LOS DATOS ESTÁN LOCALIZADOS EN EL MUNDO Y EL CONOCIMIENTO ESTÁ LOCALIZADO EN AGENTES (PERSONAS, ORGANIZACIONES,...), MIENTRAS QUE LA INFORMACIÓN ADOPTA UN PAPEL MEDIADOR ENTRE AMBOS CONCEPTOS.

HAY QUE RECONOCER QUE, EN REALIDAD, LO QUE FLUYE ENTRE AGENTES DISTINTOS NUNCA ES CONOCIMIENTO COMO TAL, SINO DATOS (INFORMACIÓN). ES POSIBLE APROXIMAR EL CONOCIMIENTO DE DOS AGENTES QUE COMPARTEN LOS MISMOS DATOS, PERO DEBIDO A SUS EXPERIENCIAS ANTERIORES Y A LAS DIFERENCIAS EN EL MODO DE PROCESAR LOS DATOS (MODELOS MENTALES, MODELOS ORGANIZACIONALES), NUNCA TENDRÁN LAS MISMAS TENDENCIAS PARA LA ACCIÓN, NI ESTADOS IDÉNTICOS DE CONOCIMIENTO.

SÓLO PODEMOS CONSEGUIR APROXIMACIONES, YA QUE EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE UN AGENTE SIEMPRE ES DIFERENTE A OTRO. ESTO ES ASÍ, PORQUE EL CONOCIMIENTO ES INFORMACIÓN PUESTA DENTRO DE UN CONTEXTO (EXPERIENCIA).

EN DEFINITIVA, LOS DATOS, UNA VEZ ASOCIADOS A UN OBJETO Y ESTRUCTURADOS SE CONVIERTEN EN INFORMACIÓN. LA INFORMACIÓN ASOCIADA A UN CONTEXTO Y A UNA EXPERIENCIA SE CONVIERTE EN CONOCIMIENTO. EL CONOCIMIENTO ASOCIADO A UNA PERSONA Y A UNA SERIE DE HABILIDADES PERSONALES SE CONVIERTE EN SABIDURÍA, Y FINALMENTE EL CONOCIMIENTO ASOCIADO A UNA ORGANIZACIÓN Y A UNA SERIE DE CAPACIDADES ORGANIZATIVAS SE CONVIERTE EN CAPITAL INTELECTUAL.

BIEN, ¿Y QUÉ ES EL **CAPITAL INTELECTUAL**?

EL CAPITAL INTELECTUAL, ES UN CONCEPTO CASI CONTABLE. LA IDEA ES IMPLEMENTAR MODELOS DE MEDICIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES, DENOMINADOS HABITUALMENTE MODELOS DE MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL. EL PROBLEMA DE ESTOS MODELOS ES QUE DICHS INTANGIBLES NO PUEDEN SER VALORADOS MEDIANTE UNIDADES DE MEDIDA UNIFORMES, Y POR LO TANTO, NO SE PUEDE PRESENTAR UNA CONTABILIDAD DE INTANGIBLES COMO TAL. DE CUALQUIER FORMA, LA MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL, NOS PERMITE TENER UNA FOTO APROXIMADA DEL VALOR DE LOS INTANGIBLES DE UNA ORGANIZACIÓN. LO INTERESANTE ES DETERMINAR SI NUESTROS INTANGIBLES MEJORAN O NO (TENDENCIA POSITIVA).

POR SUPUESTO, NO NOS INTERESA ANALIZAR LA TENDENCIA DE TODOS LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA ORGANIZACIÓN, YA QUE SERÍA UN TRABAJO IMPOSIBLE DE REALIZAR EN UN PERIODO RAZONABLE DE TIEMPO. EL OBJETIVO ES DETERMINAR CUALES SON LOS INTANGIBLES QUE APORTAN VALOR A LA ORGANIZACIÓN Y POSTERIORMENTE REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS.

UNA VEZ QUE HEMOS INTRODUCIDO EL CONCEPTO DE CAPITAL INTELECTUAL, PODEMOS DEFINIR DE NUEVO EL CONCEPTO DE **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO** DE UNA FORMA MÁS PRECISA: CONJUNTO DE PROCESOS Y SISTEMAS QUE PERMITEN QUE EL CAPITAL INTELECTUAL DE UNA ORGANIZACIÓN AUMENTE DE FORMA SIGNIFICATIVA, MEDIANTE LA GESTIÓN DE SUS CAPACIDADES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE FORMA EFICIENTE, CON EL OBJETIVO FINAL DE GENERAR VENTAJAS COMPETITIVAS SOSTENIBLES EN EL TIEMPO.

**CONCLUSIONES:** EL APRENDIZAJE ORGANIZATIVO, LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL SON CONCEPTOS RELACIONADOS Y COMPLEMENTARIOS. EN POCAS PALABRAS, EL APRENDIZAJE ORGANIZATIVO ES LA BASE DE UNA BUENA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ES LA BASE PARA LA GENERACIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL Y CAPACIDADES ORGANIZATIVAS.

### **NUEVO MODELO DE GESTIÓN.**

HABÍAMOS DICHO QUE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLICABA ADOPTAR UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN. LA BIBLIOTECA DEBE IMPLEMENTAR Y UTILIZAR SOSTENIDAMENTE EN EL TIEMPO TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES QUE FACILITEN SU RECONVERSIÓN., A FIN QUE SEA POSICIONADA EN UN SITIO DE PRIVILEGIO PARA EL USUARIO FINAL.

NUESTRAS ENTIDADES FORMAN PARTE DE ORGANIZACIONES, QUE TIENEN ENTRE OTROS PRECEPTOS GARANTIZARSE UN ESPACIO QUE LAS HAGA ÚNICAS, QUE LAS LEGITIME COMO LAS MEJORES EN SU RAMO. ADICIONALMENTE Y SIN IR MÁS ALLÁ LAS PROPIAS BIBLIOTECAS TIENEN UNA DINÁMICA QUE LAS HACE TAMBIÉN EN SÍ MISMAS SISTEMAS QUE REQUIEREN GESTAR SU PROPIO CONOCIMIENTO Y DINAMIZAR SUS CAPACIDADES A FIN DE ATENDER CON EFICIENCIA Y EFICACIA LAS NECESIDADES REALES Y POTENCIALES DEL USUARIO.

ES IMPORTANTE DELIMITAR CON EXACTITUD EL CONCEPTO DE BIBLIOTECA. EL CONCEPTO BIBLIOTECA, SEGÚN MI CRITERIO, ESTÁ DETERMINADO POR LA VISIÓN ESTRATÉGICA DE HACIA DÓNDE, CÓMO Y CON QUÉ SE ATIENDEN LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN.



ASÍ PODEMOS DEFINIR BIBLIOTECA COMO UN **SERVICIO TECNIFICADO QUE ACOMPAÑA LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE LOS USUARIOS, QUE UTILIZA ESTÁNDARES DE CALIDAD EN SUS PROCESOS DE RECOLECCIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.**

**PARA ELLO EL SERVICIO SE BASA EN EL CÚMULO DE CONOCIMIENTO DE UN CAMPO ESPECÍFICO BRINDANDO VALOR AGREGADO A LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE Y QUE TIENE COMO RESPONSABILIDAD ADICIONAL SALVAGUARDAR Y DIFUNDIR ADECUADAMENTE EL CAPITAL INTELECTUAL DE LA ORGANIZACIÓN.**

VOLVIENDO A LA BIBLIOTECA O LA UNIDAD DE INFORMACIÓN ÉSTA DEBE SER PARTE DEL ENGRANAJE ORGANIZACIONAL, DEBE SER PARTE DE LA ORQUESTA, DEBE SER LOGRAR POSICIONARSE Y QUE SE LE OBSERVE COMO UNA INVERSIÓN Y NO COMO UN GASTO.

PARA EL LOGRO DE LO ANTERIORMENTE SEÑALADO, LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEBERÁ:

1. SER CAPAZ DE PRODUCIR NUEVO CONOCIMIENTO MEDIANTE LA EXPERIENCIA
2. MEJORAR LA COMUNICACIÓN
3. IDENTIFICAR, CALIFICAR Y GENERAR LAS FUENTES DE CONOCIMIENTO Y SER CAPACES DE TRANSFERIRLO EFICAZMENTE
4. ESTAR EN CONDICIONES DE MEDIR RESULTADOS A PARTIR DE LOS DATOS, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
5. ACORTAR LOS TIEMPOS DE PROYECTOS DE PLANEAMIENTO
6. OPTIMIZAR LOS PROCESOS INCREMENTANDO LA PRODUCTIVIDAD
7. UTILIZANDO CON MAYOR GRADO LOS RECURSOS EXISTENTES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN
8. POSIBILITANDO LA CREACIÓN DE UN CÍRCULO VIRTUOSO ENTRE EL APRENDIZAJE DE NUESTRA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y EL DE LA ORGANIZACIÓN EN PLENO

SÍ SE PUEDEN EFECTUAR MEDICIONES, YA QUE AUNQUE ESTAMOS GESTIONANDO UN INTANGIBLE, LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ESTÁ GENERANDO UN NUEVO TIPO DE CAPITAL-EL CAPITAL INTELECTUAL- Y EN ESTE SENTIDO RESULTA FACTIBLE LA CONSTRUCCIÓN DE ÍNDICES PARA LA MEDICIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL MISMO.

ENTRE LOS PRINCIPALES INDICADORES DE QUE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ESTÁ OPERANDO EFICAZMENTE SE PUEDEN MENCIONAR ALGUNOS TALES COMO:

1. INCREMENTO EN LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2. ELEVACIÓN DE LA TASA DE CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN OFRECIDOS
3. INCREMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
4. REDUCCIÓN DE COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
5. INCREMENTO DEL ÍNDICE DE EMPLEADOS SATISFECHOS
6. INCREMENTO CUANTI / CUALITATIVO DE LAS COMUNICACIONES
7. ELEVACIÓN DE LOS NIVELES DE IMPACTO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS
8. CRECIMIENTO DE LOS ÍNDICES DE LIDERAZGO
9. RETENCIÓN DE EMPLEADOS
10. INCREMENTO EN LOS ÍNDICES DE MOTIVACIÓN
11. CRECIMIENTO DE LA BASE DE CONOCIMIENTO
12. REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS DEMANDAS

FINALMENTE, MENCIONO ALGUNOS CONCEPTOS QUE AYUDAN A PENSAR ACERCA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN NUESTRAS BIBLIOTECAS.

*UN ACERCAMIENTO ADECUADO A NUESTRO ENTORNO INTERNO Y EXTERNO, POSIBILITARÁ NUESTRO POSICIONAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN.*

*EL CONOCIMIENTO ES LA FUENTE DE COMPETITIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.*

*COMPRENDER CLARAMENTE QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ES LA ESCENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS BIBLIOTECAS. EL RECURSO HUMANO ES MEDULAR EN LA CAPACIDAD DE INNOVAR*

*CONSIDERAR PRIORITARIO LOS ASPECTOS VINCULADOS CON LA DIFUSIÓN Y CONVERSIÓN DEL CONOCIMIENTO. LA TECNOLOGÍA ES UN ALIADO VITAL.*