

Ensayo

Gestión del conocimiento generador de la responsabilidad social integrada al modelo Agora: un aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables

Yenny María CHIRINOS ALVARADO

Profesora Asistente en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR). Licenciada en Administración Comercial Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención: Recursos Humanos (UNESR). Doctorante en Ciencias Administrativas y Gerenciales del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Email: chirino.yenny43@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9296-7718>

RESUMEN

Las organizaciones sociales constituyen el pilar fundamental para producir conocimiento como un horizonte epistémico educativo-científico direccionado a una nueva realidad de entramados ontoepistemológicos desde diversos campos en ciencias sociales, administrativas, involucrando instituciones y comunidades, específicamente bibliotecas públicas, enfocadas en superar sus debilidades al desarrollar misión, visión, responsabilidad social para ofrecer calidad y difusión de conocimiento, proyectada a elevar su pertinencia interna y social e insertarse como organización socialmente responsable y autosustentable. El propósito investigativo consiste en reflexionar sobre la gestión del conocimiento como generador de la responsabilidad social integrada al Modelo Ágora para un aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables. El andamiaje teórico se sustentó en los autores Hessen (1926), Guedez (2000), IFLA/UNESCO (2001), Drucker (2006), Parra (2013) y Ahumada y Busto (2004) del Modelo Ágora. La metodología se sustenta en lineamientos de Balestrini (2006). Las reflexiones analíticas indican que las bibliotecas requieren evolucionar como una organización aprendiente, inteligente, guiada a la construcción social de conocimientos integrados en comunidades de aprendizajes, con identidad organizacional, calidad formativa sobre el desarrollo sustentable de equilibrio económico, ecológico, productivo y social.

Palabras claves: Aprendizaje organizacional, bibliotecas públicas sustentables, gestión del conocimiento, modelo Ágora, Responsabilidad Social.

JEL: D83, M12, M14

Recibido: 24/01/2021

Aprobado: 24/05/2021

Como referenciar este artículo: Chirinos Yenny. (2021). Gestión del conocimiento generador de la responsabilidad social integrada al modelo Agora: un aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables. Revista Gestión y Gerencia. Vol 15 (1). 28-42. <https://revistas.uclave.org/index.php/gyg>

Knowledge management generating social responsibility integrated to the Agora model: an organizational learning in sustainable public libraries

ABSTRACT

Social organizations constitute the fundamental pillar to produce knowledge as an educational-scientific epistemic horizon directed to a new reality of onto-epistemological frameworks from various fields in social and administrative sciences, involving institutions and communities, specifically public libraries, focused on overcoming their weaknesses by developing mission, vision, social responsibility to offer quality and dissemination of knowledge, designed to raise its internal and social relevance and insert itself as a socially responsible and self-sustaining organization.- The research purpose is to reflect on knowledge management as a generator of social responsibility integrated into the Agora Model for organizational learning in sustainable public libraries. The theoretical scaffolding was based on the authors Hessen (1926), Guedez (2000), IFLA/UNESCO (2001), Drucker (2006), Parra (2013) and Ahumada and Busto (2004) of the Ágora Model. The methodology is based on the guidelines of Balestrini (2006). Analytical reflections indicate that libraries need to evolve as a learning, intelligent organization, guided by the social construction of integrated knowledge in learning communities, with organizational identity, quality training on sustainable development of economic, ecological, productive and social balance.

Keywords: Organizational learning, sustainable public libraries, knowledge management, Ágora model, Social Responsibility.

Gestão do conhecimento gerador de responsabilidade social integrada ao modelo ágora: um aprendizagem organizacional em bibliotecas públicas sustentável

RESUMO

As organizações sociais constituem o pilar fundamental para a produção do conhecimento como horizonte epistêmico educacional-científico direcionado a uma nova realidade dos quadros ontoepistemológicos de diversos campos das ciências sociais e administrativas, envolvendo instituições e comunidades, especificamente bibliotecas públicas, voltadas para a superação de suas fragilidades por meio do desenvolvimento da missão. , visão, responsabilidade social para oferecer qualidade e disseminação do conhecimento, visando elevar sua relevância interna e social e inserir-se como uma organização socialmente responsável e autossustentável. O objetivo da pesquisa é refletir sobre a gestão do conhecimento como geradora de responsabilidade social integrada ao Modelo Ágora para aprendizagem organizacional em bibliotecas públicas sustentáveis. O andaime teórico foi baseado nos autores Hessen (1926), Guedez (2000), IFLA/UNESCO (2001), Drucker (2006), Parra (2013) e Ahumada e Busto (2004) do Modelo Ágora. A metodologia é baseada nas diretrizes de Balestrini (2006). As reflexões analíticas indicam que as bibliotecas precisam evoluir como uma organização aprendente, inteligente, pautada pela construção social do conhecimento integrado em comunidades de aprendizagem, com identidade organizacional, formação de qualidade no desenvolvimento sustentável do equilíbrio econômico, ecológico, produtivo e social.

Palavras chaves: Aprendizagem organizacional, bibliotecas públicas sustentáveis, gestão do conhecimento, modelo Ágora, Responsabilidade Social.

Introducción

Los procesos de cambios y complejas exigencias originadas en prácticas sociales o productivas están vinculadas a revoluciones paradigmáticas y desafíos producidos por la globalización, competitividad, desarrollo científico, tecnología de información y comunicación TIC, así como exigencia o prioridad evolutiva desde el contexto sociedad del saber finalizado el siglo pasado y comienzo del siglo XXI, donde se ha demostrado la necesidad de que sus organizaciones sociales evolucionen, transformándose para ser más creativas e innovadoras a fin de responder a retos permanentes inmersos en el entorno, involucrando así instituciones sociales fundamentalmente bibliotecas públicas, su misión, visión y responsabilidad social integrada al modelo apropiado de organizar, gerenciar, gestionar la producción intelectual en funciones formativas e investigativas.

El recorrido ontoepistemológico que involucra el contexto de las organizaciones sociales, conduce a un escenario de economía fluctuante, que demanda socialmente un escenario organizacional caracterizado por innovaciones tecnológicas, reformas legales, estructuras organizacionales aplanadas, caracterizadas por ser flexibles, donde exista mayor especialización del talento humano con funciones más autónomas, capaces de generar y producir información como fuente de energía y producto integrado a la competitividad para satisfacer necesidades sobre servicios.

En este sentido, la ontología del “ser” de las organizaciones e instituciones en su función social basada en generar conocimientos, con requerimientos de aprender a gestionar mejor el talento, la imaginación que poseen y deben poseer, estaría sustentada por autores como Karnoe (1996), Nonaka y Takeuchi (1999), donde plantean que los conocimientos que posee una organización son su principal ventaja competitiva deben crear, adquirir, interpretar, transformar, difundir, recuperar y utilizar la producción intelectual formadora e innovadora.

En razón de ello, en esta discusión temática se consideran a las organizaciones sociales o instituciones educativas abordadas con una denominación de bibliotecas públicas, que requieren aprovechar sus recursos competitivos para formar al ser humano, haciendo uso de diversos conocimientos a fin de mejorar procesos formativos e informativos de trabajadores, incorporando estos contextos situacionales que no solo sean contenidos formales sino aprendizajes, experiencias adquiridas, al contar con trabajadores que dominen diversas habilidades incluidas el realizar procesos sobre reingeniería en sus puestos de trabajo, a partir del conocimiento acumulado mediante el entorno laboral y que conforman sus fortalezas como organizaciones aprendientes. Estos procesos son asociados al accionar referido a la gestión del conocimiento definido por Malhortra (2005), como:

El proceso organizacional que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información a través de las capacidades de las tecnologías de información y las capacidades de creatividad, innovación, trabajo en equipo y visión compartida de los seres humanos (p.7).

Visto así, el proceso sinérgico inherente a la tecnología y capacidad demostrada por diferentes equipos de trabajo al innovar y ser creativo con un accionar técnico-científico que en su conjunto, conduce a las organizaciones a la generación de ventajas competitivas sean estas individuales o estratégicas para las organizaciones donde prestan servicios laborales, identificadas por una parte y desde otra perspectiva facilitaría la resolución de nodos críticos originados en procesos educativos, formativos, sociales, políticos, económicos y culturales.

Desde la perspectiva investigativa, el ensayo es de tipo académico e involucra a las organizaciones sociales como Bibliotecas Públicas, que en la sociedad del saber constituyen una excepción ante la necesidad de adecuar los procesos gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en función de introducir herramientas tecnológicas transmitidas a trabajadores y usuarios potenciales de información sobre la propia institución, servicios que ofrece, facilitada por su naturaleza flexible e innovadora la cual como institución bibliotecaria coadyuva al sistema educativo, produciendo su propia forma de crear, adquirir, interpretar, transformar, difundir, recuperar y utilizar su conocimiento socialmente útil para un desarrollo sustentable y equilibrado.

De allí que surge la siguiente pregunta ¿es necesario construir reflexiones analíticas en relación a la gestión del conocimiento como generador de responsabilidad social integrada al modelo ágora desde el aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables? De tal manera, para dar respuesta a esta interrogante se establece como propósito investigativo reflexionar sobre la gestión del conocimiento como generador de la responsabilidad social integrada al Modelo Ágora para un aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables.

Metodológicamente, corresponde a un estudio caracterizado por ser un artículo científico académico, sustentado en los lineamientos de Balestrini (2006) como una investigación teórica, documental, bibliográfica, aplicando la estrategia arqueología de fuentes primarias, electrónicas, técnica fichaje, el método analítico e interpretativo, instrumento ficha técnica, codificada, estructurada con conceptos, teorías y enfoques referenciales.

A partir de un posicionamiento epistemológico existe una articulación al desarrollo sustentable en las bibliotecas públicas desde sus elementos fundamentales sobre la responsabilidad social organizacional para gestionar sus procesos administrativos, funcionales, formativos, divulgativos de conocimientos extensivos

en servicios potenciados a diversidad de usuarios y comunidades de aprendizaje con producción aliciente hacia una sostenibilidad integrada sobre la sustentabilidad verdadera fundamentada ontológicamente por Hessen (1926), conocimiento, Drucker (1994), Guedez (2000), responsabilidad social en instituciones educativas u organizaciones sociales ante su nuevo rol de proponer como meta mejorar significativamente su accionar involucrado en áreas: productivas, competitivas e innovadoras para el entorno social.

Concibo que la gestión de conocimiento constituye un proceso inherente a la responsabilidad social que lo proyecto prospectivamente integrado al Modelo Ágora, para lograr un aprendizaje organizacional centrado en las bibliotecas públicas del estado Lara, con visión de ser sustentables, mediante una orientación metodológica declarada por autores como Ahumada y Busto (2004), a ser desarrollado a través de la gestión sobre información basada en requerimientos o necesidades de información a usuarios del sistema o servicio, donde la gestión de información debe necesariamente partir por identificar sus prioridades, asimismo, el perfil del usuario al sistema, transformándose en una actividad permanente debido al carácter cambiante de sus necesidades que son contextualizadas.

Desarrollo del estado del arte

Camino de encuentro situación contextual sobre organizaciones sociales bibliotecas públicas.

La disrupción de la vida cotidiana y de la actividad laboral como resultado de las medidas de los gobiernos para enfrentar la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, originada en la ciudad de Wuhan y declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha tenido múltiples consecuencias, tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Desde marzo de 2020, la rápida expansión del virus en países de Europa y posteriormente hacía América, las medidas de distanciamiento social y la cuarentena adoptada han generado el cierre de una gran cantidad de organizaciones públicas, privadas, civiles y comercios, cambiando las prácticas laborales, especialmente, imponiendo el teletrabajo o el trabajo a distancia, reduciendo las horas de trabajo, y redefiniendo las condiciones de un gran número de contratos, afectando a millones de trabajadores de toda condición.

Este nuevo orden global, viene a significar el inicio de cambios a nivel cultural, político y organizacional, teniendo que adaptar las organizaciones sus negocios para preservar los puestos de trabajo, establecer alianzas entre sectores socioeconómicos y ser agentes colaboradores para hacer frente a la crisis sanitaria, política, económica y social en la cual estamos inmerso. De allí que, en este escenario dinámico, cambiantes y complejos estarían obligadas a direccionar su mirada e ir pensando en nuevas líneas estratégicas, nuevas formas de responder

a las necesidades de sus trabajadores, proveedores y comunidades como clientes o usuarios de sus bienes y servicios, lo que obliga entonces a redefinir los programas, proyectos de responsabilidad social, en función de esta realidad.

De tal manera, en este novedoso escenario, las bibliotecas públicas no escapan a esta realidad, como espacio donde fluye libremente el conocimiento, la cultura, sienten la necesidad de asegurar su proceso de transformación de tal manera que contribuya a una mejor y mayor difusión del saberes y experiencias, requerida por los usuarios, trabajadores, investigadores y sociedad en general, sin discriminación a la raza, edad y religión, como centro de preservación de la memoria histórica mundial, nacional y local.

En este mismo contexto, conviene señalar que en las directrices de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura IFLA/UNESCO (2001), se menciona que las bibliotecas públicas son entendidas como un servicio básico y necesario, que adquieren un papel predominante en el equilibrio social e igualdad de oportunidades al facilitar recursos informativos, así como también prestar servicios mediante diferentes medios con el propósito de cubrir necesidades en materia de instrucción, información y perfeccionamiento para coadyuvar en los procesos educativos.

Ahora bien, esta doctrina se encuentra implícita en el universalmente conocido Manifiesto sobre la Biblioteca Pública, divulgado por primera vez en el año 1949 y revisado por IFLA, requerimiento solicitado por parte de la UNESCO por los años 1972 y 1994, en la misma se considera la biblioteca pública como elemento esencial para el desarrollo del individuo y la democracia.

En este sentido, es preciso señalar como a principio del siglo XXI, la (International Federation of Library Associations and Institutions) IFLA, incorpora los servicios bibliotecarios al tren de la sostenibilidad, es decir, para ese entonces proclamaba la defensa y promoción de los principios del desarrollo sostenible en la Declaración de Glasgow en el año 2002, afirmando que las bibliotecas como servicios prestadores de información “ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales”.

Una mirada analítica a los cambios o transformaciones que requieren las bibliotecas públicas se visionan desde la necesidad de incorporar políticas institucionales y sociales, materializadas a través de acciones donde intervenga la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional, responsabilidad social, integrado a la filosofía institucional y centrado en los requerimientos de formación de un talento humano en su conjunto: Gerentes, Administrativos, Personal Técnico Bibliotecario, encargados de bibliotecas comunitarios y obreros con sentido de pertenencia institucional.

De allí que el acercamiento de la autora al objeto de estudio institucional, se asume mediante una descripción-análisis micro al contexto Biblioteca Pública Pio Tamayo, situada en la ciudad de Barquisimeto del estado Lara, sustentado en un diagnóstico organizacional interno y una evaluación de su situación externa, realizado con el instrumento FODA en el año 2019; reflejando entre sus fortalezas una planta física propia a pesar del deterioro en algunos ambientes departamentales, áreas y servicios.

La estructura organizativa, responde a características verticales y horizontales, sin embargo, en la práctica se percibe el predominio de la verticalidad, jerarquía en niveles de decisiones y participación para atender a los usuarios. Cuenta con un talento humano multidisciplinario, entre ello profesionales de ciencias de la Información y Documentación, con trayectoria y experiencia laboral de más de veinte años de servicio, con necesidad de transmitir sus conocimientos y aprendizajes.

A su vez, dispone de lineamientos internos que direccionan su accionar administrativo, cultural y social constituidas por normativas y reglamentos internos, así como el conjunto de directrices de organismos como la IFLA y UNESCO, la cual viene a garantizar el compromiso social, orientado a su reconocida misión ante la sociedad, por lo tanto, la responsabilidad social es ante los diversos individuos y grupos a los cuales debe atender, en concordancia con las necesidades sociales de conocimiento e información que presenten en torno a diversos problemas y eventualidades, de allí que es socialmente responsable ante las generaciones presentes y futuras de ciudadanos, entendiendo que el compromiso ético y social es por parte del talento humano que hace funcionar estas instituciones de manera efectiva.

Sin embargo, a pesar de las fortalezas y compromiso del talento humano, la biblioteca posee un presupuesto muy limitado que repercute en la contratación, desarrollo y aprendizaje organizacional, quienes están al frente como directivo no poseen sentido de pertenencia, conocimientos, ni trayectoria en el área bibliotecaria, generando un ambiente de conformismo aun cuando existe la determinación de renovar las ideas, transmitir conocimientos, incorporar técnicas de aprendizaje, herramientas tecnológicas y un modelo de gestión del conocimiento que contribuya a sus procesos formativos e informativos.

La ausencia de estrategias orientadas a la gestión del conocimiento, coloca en riesgo la continuidad de los objetivos de la institución, afectando el fomento de valores de participación, seguridad, compromiso y trabajo en equipo. De esta manera, el talento humano en su hacer requiere de un proceso formativo e informativo que le permita responder a la sociedad mediante una gestión efectiva del conocimiento, transmisión y medios para fortalecer un nutrido aprendizaje organizacional desde su hacer, de manera de garantizar los objetivos para la cual

fueron creadas y seguir desde su concepción realizando responsabilidad social mediante la aplicación de planes, programas y proyectos, para evitar las amenazas del entorno.

Integración de elementos ontoepistemológicos para el desarrollo en bibliotecas públicas.

Este transitar investigativo, parte de la ontología de las organizaciones sociales, donde sus conocimientos, prácticas y experiencias permiten la conexión de multidisciplinariedad individuo-sociedad, interés que ha ocupado a investigadores durante décadas hasta visualizarse en sociedades de conocimientos. Entonces desde esa permanente relación sujeto-objeto, y en función de la constante necesidad de indagar e investigar conceptos y teorías que sustentan la construcción de conocimiento, Hessen (1926), citado por Chirinos (2020), quién lo define:

...como la percepción y cognición del mensaje por parte del sujeto en torno al objeto. Al momento que el sujeto (la persona) recibe el mensaje (datos, información, conocimiento, sabiduría, verdad) propio al objeto (objeto de conocimiento), el cual ha circulado a través de algún medio (el aire, los sentidos, entre otros.) en algún código (sonido, imagen, entre otros) perceptible por el sujeto, éste es filtrado por sus capacidades cognitivas y los modelos de conocimiento adaptados a un método que le permita conocerse a sí mismo y su realidad (p. 54).

Para el autor, el conocimiento representa una relación entre un sujeto y un objeto, donde el sujeto se dirige receptivamente frente al objeto, prescindiendo de una posible pasividad, para establecer una relación de actividad y espontaneidad con ese objeto, lo que estimularía la capacidad de aprender, participar en el proceso de desarrollo y transmisión de conocimiento, situando de manifiesto la capacidad humana de entender, procesar, predecir y controlar la información como un elemento esencial para la permanencia, mejoramiento de la calidad de vida, división del trabajo y la distinción entre religión, ciencia y la búsqueda del conocimiento por sus propios medios.

En este hacer, el individuo dentro de su entorno o medio ambiente, se encuentra en constante evolución, procesando información adquirida a lo largo de su vida, gestionando nuevos conocimientos y técnicas de aprendizaje. De allí, que la representación y organización del conocimiento se considera como una actividad compuesta por la identificación, recuperación y transferencia, aunado a la complejidad de la sociedad de información y a la masificación del conocimiento.

En relación a lo expuesto Nonaka y Takeuchi (1999), desarrollaron un modelo de gestión del conocimiento con elementos filosóficos como bases al origen del

conocimiento, combinando como puntos de partida dos dimensiones del conocimiento; la epistemológica y la ontológica (Riesco, 2006), así los conocimientos tácito (subjetivo) y explícito (objetivo) facilitarían la forma de examinar la conversión de un conocimiento hacia otro, es decir, tácito a tácito, tácito a explícito, explícito a tácito, explícito a explícito.

De allí, que la importancia del ensayo se centra en estudiar el campo social en procura de comprenderlo e interpretarlo, específicamente las organizaciones sociales, caso específico bibliotecas públicas, y de esta manera fortalecer las comunidades de aprendizaje, el intercambio de conocimientos generado integrando el aprendizaje individual y organizacional encaminado a procesos de cambio desde la propia institución como un todo, a fin de asegurar y hacer evolucionar las estructuras, los procesos, la cultura que lo sustenta, en programas, proyectos estratégicos de responsabilidad social vinculados a su filosofía de gestión.

Sustentos integracionistas de la responsabilidad social institucional y aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables.

Uno de los aspectos más importantes dentro del ámbito organizacional es conocer y ubicar el origen o raíz de los planteamientos propios de la responsabilidad social empresarial, al respecto sería oportuno mencionar los pasos dados al principio del año 1920, hacia lo que se podría llamar filantropía empresarial, evidentemente esta orientación se encontraba vinculado con el principio de caridad, de lo cual la novedad consistía en que la filantropía no se consideraba individual, es decir de los empresarios o propietarios de las empresas, sino algo propio de la misma.

De allí que el principio de caridad se complementa con el principio de la administración, abriendo paso a la creencia de que la empresa y sus directivos, además de generar ingresos y beneficios para sus propietarios, también eran administradores de los recursos sociales, por lo tanto, debían tener en cuenta las consecuencias de sus decisiones para todos los afectados en el entorno.

Al respecto señala Frederick (1960), en cuanto al fundamento de la responsabilidad social de la empresa.

El principio de caridad instaba a las empresas a que dieran voluntariamente ayuda a los grupos sociales desafortunados o necesitados. El principio de administración las instaba a que se hicieran cargo del interés público, lo que significaba que habían de actuar en interés de todos los miembros de la sociedad que estuvieran afectados por las operaciones empresariales (p.30).

El autor en sus afirmaciones hace referencia, a esa interrelación que debe existir entre la empresa y la sociedad, donde se asuma voluntariamente con acciones sociales, las consecuencias daños ocasionados por las decisiones de negocios tomadas al interior de las empresas y que vienen afectar o causar impactos negativos a la comunidad de interés.

De la misma manera, la responsabilidad social, contribuyó a que se planteara la necesidad de revisar al interior de las organizaciones, el qué realizaban las empresas y el cómo orientaban su actuación, así de esa manera podían estar atentas a las nuevas demandas sociales y anticiparse a ellas, planteándose como elemento que había de incorporarse a los procesos de planificación estratégica y ensayar mecanismos, técnicas que permitieran avanzar en esta línea.

En este mismo orden de ideas la declaración del Comitee for Economic Development de 1971 jugó un papel fundamental, al considerar la RSE no solo como un concepto sino que resalta el papel social de la empresa como herramienta importante al progreso social en una sociedad pluralista, planteándose qué habían de hacer las empresas con relación a diez problemas sociales específicos, como el crecimiento económico, eficiencia, educación, ocupación - formación, derechos civiles e igualdad de oportunidades, desarrollo urbano, contaminación, conservacionismo - ecología, cultura - artes y atención en salud.

Este repensar, evidentemente no se puede producir de manera aislada, sino con la participación del talento humano como elemento integrador y su capacidad para generar nuevos aprendizajes que contribuyan a la interrelación empresa-sociedad. A este respecto Argyris (1999) citado en Jiménez, Campos, Hernández, Cárdenas y Salceda (2016), señalan que “el aprendizaje organizacional es un proceso dinámico y continuo de adquisición, asimilación e integración de conocimiento, habilidades y actitudes para el desarrollo de recursos hacia la mejora de estos aspectos” (p. 86). De allí que en su conjunto gerentes, administrativos y obreros de las instituciones bibliotecarias deben gestionar el conocimiento organizacional para transmitirlo de una generación a otra, proyectándose como una organización que aprende.

Fundamentación epistémica interpretando el Modelo Ágora integrado a bibliotecas públicas sustentables.

Los procesos ontológicos integrados a cambios sociales que trascienden la realidad educativa actual venezolana del siglo XXI están orientados a repensar sobre el conjunto de demandas y desafíos que les corresponde enfrentar en espacios de bibliotecas nacionales para responder necesidades sobre vincular el conocimiento, ciencia, tecnología e información aprovechando infraestructura, sistema y talento humano con sus conocimientos, mejorando servicios, actividades formativas

destinadas a usuarios, estudiantes, profesionales e investigadores como mayor fortaleza de organización aprendiente, estructurada formalmente, guiada por la misión, visión, valores, objetivos y principios de acción educativa-social pertinente al entorno socio-organizacional o productivo.

Centrada en una reflexión analítica epistémica sobre gestión del conocimiento organizacional con ideas de Vignolo (1998), Castell (2003), Parra (2013), que hacen énfasis en desafíos y transformaciones de la sociedad al intervenir procesos innovadores científico-tecnológicos como clave para el tránsito entre saber, conocimiento, organización e institución educativa particularmente la biblioteca pública incorporada a cambios tradicionales para tecnificar sus estructuras, administrativas, organizacionales, funcionales, formativas, mediante servicios a usuarios potenciales, con productividad y competitividad visionada hacia el contexto socio-cultural e igualmente, vinculada al sector productivo desarrollando competitividad del aprendizaje organizacional.

A partir de esta realidad social surgen postulados epistemológicos sobre requerimientos de responsabilidad social institucional establecidos por Guedez (2006) y Parra (ob. cit.), que priorizan la gestión y construcción del conocimiento en las bibliotecas públicas para responder las demandas formativas y sociales al servicio de usuarios estudiantes, docentes e investigadores, con inclusión social, equidad, compartir entre comunidades de aprendizajes, valorando la multidimensionalidad del ser humano, sus conocimientos, habilidades, destrezas, competencias y necesidades de educación, formación, capacitación, actualización y desarrollo humano proyectado a la sociedad.

Desde una perspectiva interpretativa, Ahumada y Busto (ob. cit.), plantean el modelo ágora, sustentado en información, acción, adaptación, articulación de innovaciones sobre tecnología de información y comunicación TIC, en bibliotecas educativas, universitarias, comunitarias como instituciones con compromiso y responsabilidad social, para generar cambios paradigmáticos emergentes a fin de atender los nuevos desafíos del milenio incorporándose a procesos sobre gestión de conocimiento, derivando la sustentabilidad integrada al aprendizaje organizacional, construir visión compartida, aprendizaje en equipo, comunicación abierta, participativa para cumplir normas, principios y leyes establecidas por el Estado, derivando un desarrollo social positivo a través de una mayor fuerza de trabajo, flexibilización laboral, aplanamiento estructura organizacional, creación de valores, cultura organizacional y adaptación a cambios del entorno.

Esto significa, que la concepción del desarrollo sostenible se convierte en la guía estratégica para adecuar la filosofía de gestión a las necesidades futuras, como resultado de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y desarrollo (1992), citado por Velázquez y Vargas (2012), donde se establece que

“desarrollo sustentable es aquel que satisface las necesidades presentes sin socavar la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas “(p. 99). Mientras que Zarta (2018) contempla que:

Los valores deberían ser intrínsecos con nuestro comportamiento, el poder comprender la limitación de recursos escasos de una sociedad ante unas necesidades humanas diversas e ilimitadas y su relación con los límites de crecimiento económico; la necesidad de transformar el sistema económico dominante (p.412).

Interpretando la concepción del desarrollo sustentable puede ser concebido como un proceso orientado a mejorar la economía y bienestar social al satisfacer necesidades y valores de diversos grupos interesados manteniendo opciones futuras, conservando los recursos naturales o sustentabilidad como una estrategia para el cuidado del planeta de visión prospectiva integrada al modelo ágora adaptado a bibliotecas públicas del estado Lara, como organizaciones aprendientes, de identidad y compromiso institucional para crear sus propias estructuras organizativas adaptadas sobre transformaciones o cambios en la sociedad, incluyendo sistemas de información abiertos, flexibles e innovadores.

Visto así, el modelo ágora, interpretado a través de las ideas de Pérez (2000) y Chirinos (2019), en su ontología y epistemología proyecta a las bibliotecas públicas como centros de documentación centradas en el desarrollo de procesos formativos nutridos por aprendizajes como función educativa e investigativa incorporando diversas formas de crear, adquirir, interpretar, transformar, difundir, recuperar y aplicar su conocimiento como organización aprendiente en comunidades de aprendizaje, desarrollando acciones virtuales, integrada al modelo ágora con proyección social estratégica mediante alianzas articuladas y comprometidas desde instituciones educativas en todos sus niveles, para las artes, militares, religiosas, comunitarias y universitarias involucrando al sector público, privado, universitario-empresarial incorporados al proyecto de nación mediante cambios, transformaciones para construir un perfil institucional.

También, se proyecta prospectivamente abordar elementos estratégicos de la responsabilidad social en bibliotecas públicas con principios éticos y valores de vida institucional de su talento humano, ya que si no somos éticos como individuos en nuestro actuar, difícilmente se podría extrapolar a las instituciones bibliotecarias, a los grupos de interés o *stakeholders*, conformados por estudiantes, profesionales, docentes, investigadores, actores sociales vinculados a la vida social con una gestión del conocimiento, fomentando las estructuras organizativas, bases gerenciales, bases educativas, redes interinstitucionales y cooperativas de maneras presenciales y virtuales; también, incorporando un permanente proceso de medir e

integrar valor a la biblioteca mediante procesos de acreditación, evaluación de la eficiencia, eficacia, calidad de servicio y formación e investigación al cumplir tres aspectos: información, conocimiento y aprendizaje con el uso de tecnologías de información y comunicación TIC.

Reflexiones analíticas.

El recorrido ontoepistemológico de este ensayo involucra la gestión del conocimiento en organizaciones, instituciones y sociedad como un elemento generador fundamentado en la responsabilidad social desde un enfoque integrado al modelo ágora, direccionado al aprendizaje organizacional en este particular bibliotecas públicas, visionadas hacia un nuevo escenario de sustentabilidad, innovación tecnológica, reforma legal, estructura organizacional aplanada, proyectada a ser abiertas, flexibles y holísticas sustentadas mediante una mayor especialización del talento humano con funciones más autónomas, capaces de producir información como fuente de energía y productos que reflejen productividad y competitividad de atender y satisfacer necesidades sobre servicios aplicando conocimientos y experiencias formativas.

Desde una mirada ontoepistémica, reflexiva y analítica los procesos de incorporación del modelo ágora en bibliotecas públicas del estado Lara requiere reorganizar, reestructurar, aplicar reingeniería en sus puestos de trabajo a partir del conocimiento acumulado en el entorno laboral, siendo este sus fortalezas como organizaciones sociales aprendientes. Estos procesos están asociados al accionar referido a gestión del conocimiento definidos mediante el pensamiento de autores teóricos, empíricos y al desarrollo de enfoques referenciales que permitieron el encuentro y lazos integracionistas de una visión de paradigmas emergentes educativos - institucionales hacia un compromiso y responsabilidad social de adaptación a un nuevo modelo a fin de atender los nuevos desafíos del milenio, incorporando a procesos sobre gestión de conocimiento, derivando la sustentabilidad integrada al aprendizaje organizacional, construir visión compartida, aprendizaje en equipo y comunicación abierta y participativa.

En el proceso de cambio y transformaciones basadas en forma para gestionar el conocimiento y aprendizaje social orientado por principios de responsabilidad social desde la operatividad de normas, principios y leyes establecidas por el estado, conduciendo a un desarrollo social positivo a través de una mayor fuerza de trabajo, flexibilización laboral, aplanamientos de las estructuras organizativas, cultura organizacional, creación de valores y adaptación para responder a las áreas de equilibrio del entorno, ambiente, condiciones ontológicas del mundo, guiando a las nuevas generaciones ante procesos de globalización e incorporación de innovación educativas y conocimiento construido que plantea grandes desafíos en entidades en procesos de crecimiento evolutivos estructural o tecnológico de las bibliotecas

públicas con una alternativa viable del modelo ágora, de saber hacer, técnica e innovación y servir al desarrollo humano.

Finalmente, las bibliotecas públicas como entes de formación requieren desarrollar su habilidad de crear, adquirir y transformar conocimiento estimulando constantemente a su talento humano para convertir los conocimientos en acciones de cambio. En su quehacer, se proyecta hacia una eficiente gestión del aprendizaje organizacional, la responsabilidad social y la operatividad integrada del modelo ágora, lo que implica utilizar conocimientos previos y la creación de nuevos conocimientos en el marco interno institucional, desarrollado de forma abierta a los diversos niveles y modalidades de educación del sistema educativo venezolano.

Referencias

- Almanza, R.; Calderón, P.; Vargas, J.; Casas, R. y Palomares, F. (2016). *Aprendizaje y Desempeño Organizacional Bajo el Enfoque de las Teorías Organizacionales*. Revista de Economía & Administración, Vol. 13 No. 1. pp. 83 – 94. Enero - junio de 2016.
- Ahumada, L. y Bustos, A. (2004). *Modelo ágora: un modelo integrado de gestión del conocimiento, la información y el aprendizaje organizacional en bibliotecas universitarias*. Revista de Psicología Universidad de Chile.
- Balestrini, M. (2006). *Estudios documentales, teóricos, análisis de discurso y las historias de vida. Una propuesta metodológica para la elaboración de sus proyectos*. Consultores Asociados, Servicio editorial. Caracas.
- Castells, M. (2003). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Volumen 1, La sociedad red. Alianza Editorial, Madrid.
- Chirinos, Y. (2020). *Gestión del conocimiento con elementos teóricos de aprendizaje organizacional para formar un talento humano emprendedor en bibliotecas públicas*. Memorias de las IX Jornadas de Investigación “Investigamos o erramos”. UNESR-Núcleo San Carlos.
- Drucker, P. (1994). *Ética y gerencia del conocimiento*. Bogotá: El Ateneo.
- Frederick, W (1960). *La creciente preocupación por la responsabilidad empresarial*. California Management Review, vol. 2.
- Guedez, V. (2000). *Gerencia, cultura y educación*. Fondo Editorial Tropikos.
- Hessen, J. (1998). *Teorías del conocimiento* (5ª edición). México: Edit. Mc Graw Hill.

IFLA/UNESCO (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Sección Bibliotecas Públicas*. La Haya. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>. [Consultado: 2020, noviembre 5]

Karloe, P (1996). *The social process of competence building. International Journal of Technology Management, Special Issue on Unlearning and Learning for Technological Innovation*, 11(7/8), 770-789.

Malhortra, Y. (2005). *Integrating knowledge management technologies in organizational business processes: getting real time enterprises to deliver real business performance*. *Journal of Knowledge Management*, 9(1), 7-28

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Traducción Martín Hernández Kocka. México: Oxford University Press, 1999.

Vignolo, C. (1998). *Los Determinantes de la Innovación en manufactureras chilenas*. Chile: Estudios Públicos.

Parra, G. (2013). *Desafíos actuales en la transformación de la educación superior: Implicaciones para América Latina y El Caribe*. *Revista Ciencias de la Educación*. Segunda etapa-Año 2013. Vol. 23- No. 42.

Riesco, M. (2006). *El negocio es el conocimiento*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Velázquez, L. y Vargas, J. (2012). *La sustentabilidad como modelo de desarrollo responsable y competitivo*. Ingeniería de Recursos Naturales y del Ambiente, Universidad del Valle. Colombia.

Zarta, P. (2018). *La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad*. *Tabula Rasa*, (28), 409-423.: <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n28/1794-2489-tara-28-00409.pdf>. [Consultado: 2020, noviembre 14].