

Propuestas metodológicas
para la gestión de conocimiento.
Un acercamiento a la perspectiva cubana

YADIRA NIEVES LAHABA Y ADRIANA OLIVARES
Colegio de Bibliotecología y Ciencia de la Información.
Universidad Autónoma de Nuevo León.

El objetivo de este trabajo es analizar diferentes estudios que abordan la gestión del conocimiento, realizados por estudiosos que publican en revistas cubanas. El análisis se llevó a cabo por medio del análisis documental y el uso de técnicas cuantitativas. Los principales resultados arrojan que los investigadores, abordan la gestión del conocimiento, por medio de propuestas metodológicas, estudios de tendencias, aplicación o descripción teórica y, que estas se originan principalmente para potenciar la gestión de información y conocimiento en organizaciones objeto de estudio. El valor de estas propuestas se fortalece al ser ideadas para un contexto específico teniendo en cuenta las condiciones de cada entidad.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LATINOAMÉRICA

La búsqueda por conservar el saber ha sido documentada desde aproximadamente 5,000 años; se ha buscado plasmarlo en tablillas de arcilla, papiro y pergamino, dando lugar a la creación de los primeros centros de saber en las civilizaciones antiguas. Estos primeros centros del saber se abrieron a la sociedad y comenzaron a conocerse como bibliotecas; gracias a la imprenta se continúa con la producción masiva de los libros. Luego, con la Revolución industrial fue necesario considerar estudiar a través de la ciencia estos espacios. Con esto se comienza a identificar a la bibliotecología como un conocimiento relevante e independiente.

Como menciona Linares (2015) viene la oportunidad para la formación profesional, la cual, con los primeros cursos como el de la Universidad de Chicago con su programa de doctorado, buscó una fundamentación teórica para esta nueva ciencia; seguido de la creación de asociaciones bibliotecarias en Estados Unidos e Inglaterra. A partir de la década de los 30, con la publicación del *Tratado de Documentación* de Paul Otlet en 1934, se puede observar un cambio donde no solo el nombre fue cuestionado, sino el objeto de estudio; se consideraron estos acontecimientos como el inicio del reconocimiento de la bibliotecología como ciencia.

Durante esta primera etapa de reconocimiento de la profesión, se consideraba el libro como la fuente de información principal. Con el elevado incremento de la producción científica y tecnológica, y con la explosión de la información, después de la Segunda Guerra Mundial, se trataba no sólo de Bibliotecología, sino de Documentación o Ciencias de la Información. Es cuando la Bibliotecología se potencia hacia la Ciencia de la Información, dentro de su conceptualización,

poniendo como elemento clave a la información. La continua evolución de esta disciplina y sus enfoques hacen que se revalorice los procesos inherentes a la explicitación de la información en las organizaciones e incorpore la gestión del conocimiento como parte de su estudio.

En Latinoamérica, el examen del conocimiento ha ido evolucionando dentro de la ciencia de la información. Aunque de una manera lenta dadas las circunstancias que cada país le ha tocado enfrentar, principalmente ante la falta de recursos y el desconocimiento sobre la importancia de los especialistas en ciencia de la información.

La gestión del conocimiento comienza en la década de los noventa y se presenta en dos generaciones. La primera que se enfoca al suministro del conocimiento ya creado y la segunda que busca la interiorización del conocimiento para incrementarlo y estimular la producción (Aportela 2008).

Actualmente, el desarrollo de la gestión del conocimiento en Latinoamérica se puede observar tanto de manera práctica como mediante el desarrollo de modelos teóricos.

Otro pionero sobre la gestión del conocimiento es Francisco Javier Carrillo Gamboa, docente e investigador del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (México). Carrillo es reconocido por abordar la gestión de conocimiento desde una perspectiva teórica y práctica hacia la información estratégica para la toma de decisiones. Como líder en administración del conocimiento y desarrollo basado en conocimiento, explicita sus enfoques en distintas organizaciones académicas y profesionales, actualmente es el presidente del World Capital Institute y de la Comunidad Iberoamericana de Sistemas de Conocimiento (ITESM 2018).

Otra perspectiva de la gestión del conocimiento en México es la desarrollada por Pérez Soltero, destacado profesor, autor e investigador de la Universidad de Sonora,

quien se ha dedicado al desarrollo de proyectos e investigación, principalmente enfocados al aprovechamiento de la tecnología para los procesos, e implantación de modelos y metodologías. También ha trabajado en el diagnóstico de necesidades, así como la representación, implementación y auditorías de gestión del conocimiento de diversas organizaciones (Pérez 2018).

La visión de Colombia puede ser representada con los aportes de Alejandro Uribe Tirado, docente e investigador de la Escuela Interamericana en Bibliotecología de la Universidad de Antioquía. Uribe presenta la alfabetización informacional como un prerrequisito para la gestión del conocimiento y ubica su centro de atención en el entorno universitario.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CUBA

El desarrollo de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información en Cuba tuvo características similares a lo que ya hemos descrito, desde los intentos por formalizar la educación bibliotecológica, hasta la creación de una primera escuela en el Lyceum Lawn Tennis Club, en 1936, por recomendación de los expertos que se formaron profesionalmente en escuelas extranjeras, como es el caso de María Teresa Freyre de Andrade, precursora en el tema de bibliotecas en Cuba, quien fue nombrada directora de la Biblioteca Nacional, cargo que ejerció hasta el final de su vida laboral (1959-1967). Freyre de Andrade estudió bibliotecología y temas afines en diversas escuelas, entre las que destacan la Ecole de Chartes, la Universidad de París y la Sorbona, realizó estancias como becaria en la Universidad de Columbia, Pratt y en la Biblioteca Pública de Nueva York. También participó en diversas asociaciones bibliotecarias cubanas e internacionales.

La gestión del conocimiento es reconocida por primera vez en Cuba, en un primer trabajo en la revista Ciencias de la Información y en los Congresos INFO a partir de 1997 (Sánchez, 2006). Desde entonces a la fecha, se destacan dos autoras cubanas por su producción en el tema de la gestión del conocimiento: Gloria Ponjuán Dante y Magda León Santos, ambas académicas de la universidad de la Habana.

Ponjuán Dante es miembro de diferentes comités de publicaciones científicas y de asignación de grados; pertenece a diversas asociaciones profesionales relacionadas con los estudios de la información. Se ha desempeñado en cargos directivos de instituciones como el Centro de Información en Ciencias Veterinarias, la Biblioteca Agrícola Nacional y el Instituto de Información Científica y Técnica. Desde 1999 es profesora en la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana.

Ponjuán es autora de varios libros y numerosos artículos sobre la gestión del conocimiento. Su visión de la temática aporta gran valor a los constructos teóricos y a la acción práctica, pues el abordaje que realiza de temáticas es muy amplio. Sus aportes incluyen, por ejemplo, propuestas de modelos, estudio de capitales o los procesos de conocimiento.

Magda León Santos ha desarrollado sus líneas de investigación hacia la medición del conocimiento, la gestión estratégica y la mercadotecnia de servicios de información. Ha estado trabajando con propuestas tanto teóricas como prácticas de la gestión del conocimiento, enfocándose en la identificación de indicadores que ayuden a la medición del conocimiento estratégico en las empresas y las unidades de información.

El estudio de la gestión del conocimiento en Cuba se ha mantenido en los ámbitos académicos. Además de las investigaciones que realizan sus profesores, es una temática que se incluye como parte del campo de estudios profesionales

dentro de las disciplinas académicas de la licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad de la Habana. También ha permeado eventos científicos como el Foro sobre Gestión de Información y el Conocimiento.

METODOLOGÍA

El objetivo de este estudio es analizar diferentes trabajos de investigación que abordan la gestión del conocimiento y que son realizadas por estudiosos que publican en revistas cubanas. Para el análisis, se utilizó la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc). Se establecieron los siguientes límites temporales y espaciales:

- Disciplina: Ciencia de la información
- Temporalidad: 1999-2017
- País: Cuba.
- Palabra Clave: Gestión del conocimiento.

De los 446 resultantes, se escogió sólo aquellos que incluyeran en el títulos las palabras claves capital intelectual, capital social, capital cultural, medición de conocimiento, organización del conocimiento, modelos de gestión de conocimiento, expertos, inteligencia organizacional, sociedad del conocimiento, activos intangibles, redes de conocimiento e innovación. De esta selección resultaron 72 artículos.

Las categorías que se analizan se describen a continuación:

- Autores. Comprende la cantidad de autores y su forma de explicitación de conocimiento.

- Tipo de estudio. Comprende el tipo de estudio realizado por los investigadores clasificados por el alcance u tipo de abordaje realizado.

Tabla 1. Autores con mayor producción en revistas cubanas en la temática gestión del conocimiento. Período 1999-2017.

Nombres y Apellidos de autores	Porcentaje con respecto a la cantidad de artículos
Gloria Ponjuán	14%
Yudeisy Pérez González	7%
Anays Más Basnuevo	6%
Beatriz Moraima García Delgado	4%
Lizandra Arza Pérez	4%
Yudayly Stable Rodríguez	4%

Fuente. Redalyc.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En relación con los autores, se pudo determinar que el total de 130 autores en 72 artículos. Se obtuvo los autores con mayor producción (Ver *Tabla 1*).

La producción de artículos que abordan la gestión del conocimiento es liderada por Gloria Ponjuán Dante. En el 70 % de los artículos esta autora publicó en colectivo.

El análisis arrojó que los investigadores utilizan al menos 4 tipos de estudio, cada uno depende de los fines que persigue el investigador. Los tipos de estudios se han clasificado en propuestas metodológicas, estudios de tendencias, aplicación y descripción teórica; la descripción de cada uno de ellos se puede observar en la *Tabla 2*.

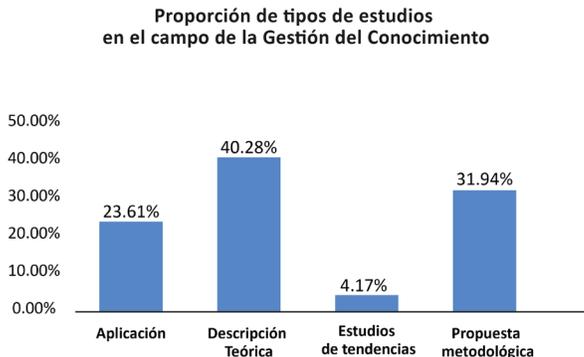
Tabla 2. Clasificación de tipos de estudios.

Tipo de estudio	Descripción
Propuesta metodológica	Trabajos que abordan la gestión del conocimiento principalmente a través del desarrollo de modelos , metodologías, instrumentos de medición o herramientas de software.
Estudios de tendencias	Trabajos que abordan la gestión del conocimiento desde una perspectiva histórica o comparativa.
Aplicación	Trabajos que abordan la gestión del conocimiento desde perspectivas que apropian, adaptan o emplean los constructos de la gestión del conocimiento en diferentes contextos por medio de estudios de casos, evaluaciones y/o diagnósticos.
Descripción Teórica	Trabajos que abordan la gestión del conocimiento a partir del análisis documental de la literatura especializada. En estos tipos de trabajo se establecen relaciones con otros enfoques y temáticas como la gestión documental o de información; o se aborda el tema describiendo etapas, proceso histórico, su evolución o estableciendo énfasis en la enunciación conceptual y sistémica.

El análisis de los tipos de estudios indica que la mayor cantidad de producción científica persigue el sustento teórico (40.28%, ver Gráfico 1). Los autores continúan indagando y estableciendo constructos que aseguran la fundamentación de la gestión del conocimiento.

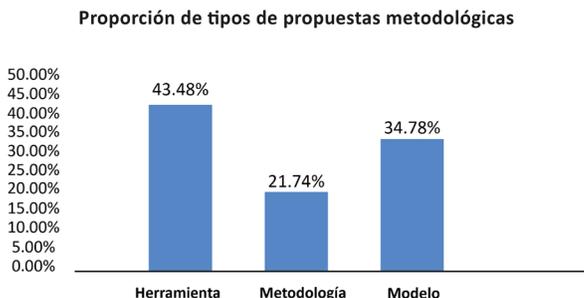
El hecho que el desarrollo de la perspectiva teórica sea el mayor representado es un posible indicador de modelos de pensamiento hacia la gestión del conocimiento en aras de establecer convergencias o divergencias en las conceptualizaciones. Si esto fuera así resulta de gran importancia pues se marca la pauta para centrarse en problemas y orienta otros tipos de estudios.

Gráfico 1. Clasificación de tipos de estudios que abordan la gestión del conocimiento.



El segundo grupo de estudio más explicitado se ubica en aquellos que abordan propuestas metodológicas (31,94%). En este tipo de relaciones propositivas fue posible determinar diferencias en el abordaje, por lo que se clasificaron en modelos, herramientas y metodologías (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Proporción de tipos de Propuestas Metodológicas.



En la clasificación herramientas se incluyeron todos aquellos trabajos que abordaron propuestas o implantación de indicadores, sistemas de gestión, software, procedimientos o actividades. En los trabajos clasificados como metodologías, se incluyeron aquellos relacionados con propuestas o aplicaciones que sistematizan actividades. En cambio, en los trabajos bajo la clasificación de modelos se incluyó aquellos que proponían o aplicaban estructuras para describir un fenómeno organizacional.

Las propuestas metodológicas que declaran el uso de herramientas superan ampliamente a aquellas enmarcadas como metodología y, en menor medida, superan a las que abordan el fenómeno, proceso o sistema a través de un modelo. Este resultado da la idea de cambios hacia la cultura digital pues gran parte de estas herramientas se relacionan con programas informáticos.

Otro análisis de estas propuestas estuvo dirigido a determinar el sector donde estas propuestas se originaron o incidieron. El resultado arrojó 6 sectores en los que la gestión del conocimiento es utilizada (ver Tabla 3).

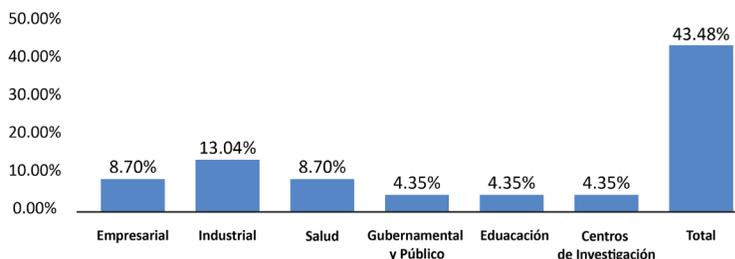
Tabla 3. Relación entre sector y propuestas metodológicas.

Sector	Tipo de propuesta			Total general
	Herramienta	Modelo	Metodología	
Empresarial	8.70%	8.70%	4.35%	21.74%
Industrial	13.04%	4.35%	4.35%	21.74%
Salud	8.70%	8.70%	0.00%	17.39%
Gubernamental y Público	4.35%	8.70%	4.35%	17.39%
Educación	4.35%	0.00%	8.70%	13.04%
Centros de investigación	4.35%	4.35%	0.00%	8.70%
Total general	43.48%	34.78%	21.74%	100.00%

Estos sectores, con excepción del gubernamental, coinciden en preferir las herramientas como propuesta metodológica a la hora de abordar su concepción sobre un fenómeno a problema. Este resultado reafirma que las herramientas son la propuesta metodológica preferida por los investigadores.

En relación con el análisis de contenido de las herramientas, el 60 % de estos estudios se enfocó a describir sus enunciados en forma de propuesta. El resto en igual proporción fue aplicado o validado (20 %). Los sectores objeto de estudio de estas propuestas con mayor incidencia fueron el sector industrial (13.04 %) seguido por el empresarial y la salud (8.7 %) y, en tercer lugar, los sectores gubernamental, educación y centros de investigación (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3. Proporción del uso de Modelos por sector.



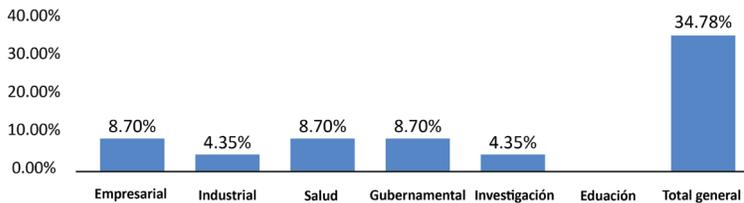
El análisis de contenido de este tipo de estudio arrojó que los investigadores prefieren:

1. Proponer herramientas metodológicas o tecnológicas, o una combinación de éstas.
2. Abordar problemáticas relacionadas con la potenciación y aprovechamiento de conocimientos organizacionales y del entorno.

3. Plantear el estudio, en ocasiones, con ausencia de métodos y técnicas aplicadas. Cuando éstas se declaran están relacionadas con el método analítico, descriptivo y con el uso de análisis documental y encuestas.
4. El 100 % de las propuestas validadas utilizó el método DELPHI.

El análisis de contenido en el caso de los modelos arrojó que el 50 % fueron aplicados, el 25 % fue validado por expertos y el resto presentaron la conceptualización. Los sectores con mayor incidencia de este tipo de propuesta son los relacionados con el gobierno, las empresas y la salud (Gráfico 3). En segundo lugar, el sector industrial y la investigación; la educación no estuvo representada en este tipo de propuestas.

Gráfico 4. Proporción en el uso de Modelos por sector.



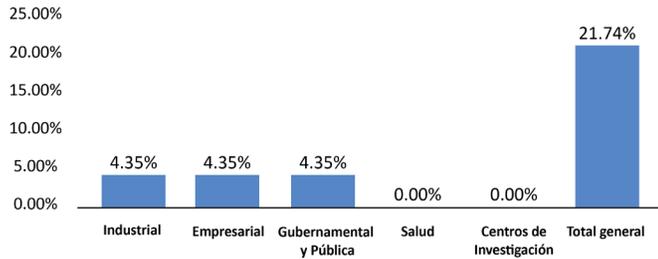
Al realizar el análisis de contenido de este tipo de propuesta metodológica se determinaron convergencias que posibilitan advertir el comportamiento de los autores en el abordaje de la gestión del conocimiento. Convergen en:

1. Proponer, sobre bases científicas, estructuras relacionales con un enfoque sistémico y participativo, que incluyan una descripción teórica.

2. Abordar diversos fenómenos relacionados con los procesos organizacionales:
 - Recuperación de información.
 - Ontologías.
 - Gestión de proyectos.
 - Procesos sociotecnológicos de estructuración y ordenamiento de contenidos.
 - Actores para la creación de conocimiento.
 - Espacios de creación de conocimiento.
 - Gestión y análisis de conocimiento para la toma de decisiones.
 - Inteligencia organizacional.
 - Competencias.
3. Establecer estudios por medio del enfoque histórico-cultural o método descriptivo, enfoque multicriterio (multiexperto) basado en Mapa Cognitivo Difuso.
4. Aplicar técnicas como análisis documental, cuestionarios y entrevistas.
5. Desarrollar estructuras holísticas para establecer la relación entre cada una de las partes.
6. Basar la aplicabilidad de sus componentes buscando soluciones a problemáticas observables en los contextos organizacionales estudiados.

En el caso de las Metodologías, el 60 % fue aplicada y el resto correspondió a una propuesta. El sector con mayor representatividad de estas propuestas fue el de educación. En segundo lugar, el sector industrial, empresarial y gubernamental. En este caso los sectores salud y centros de investigación no tuvieron presencia (Ver gráfico 4).

Gráfico 5. Proporción en el uso de Metodología por sector



El análisis de contenido de las metodologías arroja que los investigadores prefieren:

1. Describir ampliamente las etapas como mecanismo para enunciar las acciones orientadas a resolver un problema.
2. Retomar o partir de metodologías con la que se encuentran relaciones conceptuales:
 - Inteligencia tecnológica.
 - Gestión documental.
 - Gestión de información.
 - Procesos de la organización.
 - Representación del conocimiento.
 - Propiedad intelectual.
 - Procesos de innovación.

CONCLUSIONES

Analizar diferentes trabajos de investigación que abordan la gestión del conocimiento y que son realizadas por estudiosos

que publican en revistas cubanas, permitió tener indicios de comportamientos investigativos.

En el período comprendido entre 1999-2017, de las revistas cubanas recogidas por la plataforma Redalyc, la doctora Gloria Ponjúan Dante fue la autora con mayor producción en las cuestiones relacionados con la gestión del conocimiento.

En este mismo período, en relación con los tipos de estudio, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

1. Los investigadores utilizan al menos 4 tipos de estudios: propuestas metodológicas, estudios de tendencias, aplicación y descripción teórica
2. Los investigadores tienden a preferir establecer convergencias o divergencias en las conceptualizaciones puesto que la mayor cantidad de producción científica persigue la descripción teórica (40.28%).
3. Los estudios que abordan los temas de la gestión del conocimiento a través de propuestas metodológicas (31.94%) explicitan este abordaje mediante modelos, herramientas y metodologías.
4. Las propuestas metodológicas clasificadas como herramientas constituyen la mayor cantidad de estudios realizados. Estas propuestas tienden a combinar los procedimientos metodológicos y tecnológicos. El sector industrial ha sido el más beneficiado con este tipo de estudio, donde abordar problemáticas relacionadas con la potenciación y aprovechamiento de conocimientos organizacionales y del entorno es su principal preocupación.
5. El 50 % de las propuestas metodológicas clasificadas como modelos fue aplicado. El gobierno,

las empresas y la salud son los sectores donde estas propuestas han incidido en mayor medida y donde se busca ofrecer soluciones a problemáticas observables en los contextos organizacionales estudiados.

6. Los estudios clasificados como metodologías en el 60 % de los casos se presentaron su aplicación. El sector de la educación es el más beneficiado con este tipo de propuestas que se caracterizan por enunciar las acciones orientadas a resolver un problema.

REFERENCIAS

- Aportela, L. 2008. "La segunda generación de la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque de la gestión del conocimiento". *Ciencias de la Información*. 39 (1). Abril de 2008. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418336002>.
- Avendaño, V. 2016. "Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques". *Entre ciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. 4 (10). Agosto-Noviembre de 2016. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457646537004>.
- Belly, P. 2013. *Aunque no lo veamos el conocimiento está*. 18 de junio de 2013. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://www.bellykm.com/library-km/conocimiento-y-sociedad/aunque-no-lo-veamos-el-conocimiento-esta.html>.
- Correa, G. 2008. "Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología". *Revista Interamericana de Bibliotecología*.

- 31 (1). Recuperado el 20 de septiembre de 2018. <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v31n1/v31n1a05.pdf>.
- Ecured. 2018. "Gloria. Ponjuán Dante". *Ecured*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018. https://www.ecured.cu/Gloria_Ponju%C3%A1n_Dante.
- Feraconsult. 2018. "Dra. Magda León Santos CV". *Feraconsult*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018. http://www.feraconsult.com/doc/magda_leon.pdf.
- Frías, M. 2008. "La enseñanza bibliotecológica en Cuba: orígenes y factores condicionantes". *ACIMED* 17 (4). Abril de 2008. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400010.
- ITESM. 2018. "Semblanza Dr. Francisco Javier Carillo Gamboa". *ITESM* Recuperado el 20 de septiembre de 2018. <http://sitios.itesm.mx/ehe/facultad/fjcarrillo.htm>
- León, M. y Ponjuán. G. 2011. "Propuesta de un modelo de medición para los procesos de la Gestión del Conocimiento en organizaciones de información". *Revista Interamericana de Bibliotecología* 34 (1). Enero-Junio de 2011. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179018530007>.
- Linares, R. 2015. "La bibliotecología en dos tiempos". *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 26 (4) Octubre-Diciembre de 2015. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132015000400004.
- Martínez, A. 2011. "Institucionalización cognitiva en el campo de la información en Cuba". *Ciencias de la Información* 42 (1). Recuperado el 20 de septiembre de 2018. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418901002>.
- Montes de Oca Sánchez, D. 2006. "María Teresa Freyre de Andrade: fundadora de la bibliotecología cubana". *ACIMED*

- 14 (3). Mayo-Junio, 2006. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000300006.
- Morales, I. 2018. "La profesionalización de la biblioteconomía en México: su historia (1912-1948)". *Revista General de Información y Documentación*. 21. 2011. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/37435>.
- Pérez, A. 2018. *Alfonso Pérez Soltero*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018. <http://www.aperez.mx/>.
- Sánchez, M. 2006. "La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones". *Ciencias de la información*. 37 (2-3) Agosto-Septiembre, 2006. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190003>.
- Universidad de la Habana. 2018. Estudios de Pregrado: *Ciencias de la Información*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018. <http://www.fcom.uh.cu/ciencias%20de%20la%20informacion>.