

Enl@ce: Revista Venezolana de Información,  
Tecnología y Conocimiento  
ISSN: 1690-7515  
Depósito legal pp 200402ZU1624  
E-ISSN: 2542-3274  
Depósito legal ppi 201502ZU4693  
Año 14: No. 1, Rnero-Abril 2017, pp. 51-67

Cómo citar el artículo (Normas APA):  
Escobar, L. (2017). Conocimiento y procesos organizacionales  
en Unidades de Información de Maracaibo-Venezuela.  
*Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología  
y Conocimiento*, 14 (1), 51-67

## Conocimiento y procesos organizacionales en Unidades de Información de Maracaibo-Venezuela

### *Knowledge and Organizational Processes in Information Units of Maracaibo-Venezuela*

**Lisa Escobar<sup>1</sup>**

#### Resumen

Las transformaciones sociales regidas por la evolución del conocimiento han permitido el desarrollo de los procesos organizacionales para el mejoramiento continuo de las unidades de información UI, lo planteado fundamenta el objetivo de determinar la importancia del conocimiento en los procesos relacionados con los avances tecnológicos, sociales y culturales de las UI. Se concibe como una investigación de tipo descriptiva y de campo en las unidades de información caso específico la Biblioteca Pública María Calcaño del Estado Zulia-Venezuela. Los resultados evidencian que frecuentemente se generan nuevas formas de gestión en los procesos relacionados con la sistematización de los procesos técnicos, sin embargo prevalecen debilidades relacionados con los usuarios y las formas de acceder a la información. En tal sentido, el impacto del conocimiento se prevé como pauta para optimar los procesos que proyectan nuevas formas de lograr la interacción de las unidades de información. Se concluye, que los procesos en las UI se constituyen como componentes estratégicos que soportados mediante un conocimiento asertivo se logra la eficiencia de los procesos centrales que impulsan tendencias que soportan la innovación y la transformación en las referidas unidades.

**Palabras clave:** procesos organizacionales; avances tecnológicos; Bibliotecas Públicas; accesibilidad a la información.

Recibido: 11/11/16 Devuelto para revisión: 20/2/17 Aceptado: 3/3/17.

<sup>1</sup> Aspirante al título de Maestría en Ciencias de la Información, Mención: gerencia del conocimiento. Lcda. En Bibliotecología y archivología. Especialista en información en el Sistema de Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia. Investigadora acreditada por el Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ONCTI) Nivel: Investigador A-1. Correo e-: escobarlisa11@gmail.com

## Abstract

Social transformations governed by the evolution of knowledge have led to the development of the organizational processes for the continuous improvement of the information units UI, what is the basis of the objective of determining the importance of knowledge in the processes related to technological progress, social and cultural rights of the UI. It is conceived as a descriptive type of research and in the specific case information units in the Public Library Mary Calcaño State Zulia-Venezuela. The results show that often generate new forms of management in processes related to the systematization of the technical processes, however prevail weaknesses related to users and the ways to access information. In this regard, the impact of knowledge is expected as a guideline to optimize the processes that projected new ways of achieving the interaction of the information units. The conclusion is that the processes in the UI as strategic components are supported by a knowledge that assertive is the efficiency of the core processes that drive trends that support innovation and transformation in those units.

**Keywords:** organizational processes; technological advances; Public Libraries; accessibility to information.

## Introducción

En el contexto de la sociedad global, los avances en materia de conocimiento ha sido un factor determinante para generar cambios que proyectan nuevas perspectivas y por ende generan diferentes necesidades en los individuos. En tal sentido, el conocimiento se asume desde el contexto de las organizaciones como un factor determinante en el ser y hacer del ser humano, lo cual permite generar importantes transformaciones que soportan el crecimiento social, económico, cultural, políticos de las sociedades.

Desde esta perspectiva, el conocimiento es concebido como un componente determinante que impulsa los diferentes procesos organizativos que soportan las funciones básicas de las unidades de información en el caso del presente estudio, se hace referencia a la Biblioteca Pública del Estado Zulia-Venezuela, su aporte se rige en la capacidad de transformar y reinventar la operatividad de cada uno de los procesos identificados como procesos relacionados con la simplificación de procesos, mejora de la calidad, desarrollo de nuevos estándares e impulso a la transformación e innovación en los servicios. Sin embargo, frecuentes debilidades prevalecen en la referida UI, que obstaculizan su crecimiento, expansión, y efectividad de la gestión que realiza. Lo descrito se refleja a través de la necesidad de identificar de forma precisa las rutinas, procedimientos y procesos, y en qué medida estos se respaldan por un conocimiento asertivo y acorde con los estándares que respaldan el quehacer de las Bibliotecas Públicas.

En este sentido, el conocimiento concebido como uno de los principales activos de las organizaciones ha de asumirse como recursos que permite la mejora y avance de las funciones que garantizan el direccionamiento y efectividad de las UI. Desde esta perspectiva, el conocimiento y las formas de gestionarlo contribuye con la generación de valor agregado ante un proceso, producto o servicio cuyo resultado se asume como parte del

denominado proceso de innovación, para lo cual Díez (2011) menciona que la innovación es algo de lo que no nos podemos librar. La dinámica emergente de las organizaciones sociales y económicas fuerza a la invención y prueba continua de nuevos productos, nuevas formas de actuar, nuevos procesos.

En consecuencia, el considerar la importancia de los procesos de innovación, así como los avances tecnológicos, aunados con el creciente número de usuarios que demandan oportunidad y pertinencia de los servicios de información conlleva a que las UI, reestructuren y revisen de forma frecuente sus procesos organizacionales con el fin de cubrir las demandas de la sociedad. E función de ello, la importancia del estudio se centra en generar aportes que fundamenten como el conocimiento desde el contexto de la UI objeto de estudio se constituye en el eje medular de los procesos organizacionales y contribuye con su transformación, por lo cual se define como objetivo el determinar la importancia del conocimiento como factor clave para propiciar la innovación en los procesos organizacionales de las unidades de información UI.

El desarrollo se soporta mediante el estudio de las variables procesos organizacionales y el conocimiento como elemento principal que se sustenta mediante un mapa de conocimiento como eje medular para representar los recursos de las UI, y por último se presenta una bitácora de las UI en el marco del conocimiento, innovación y transformación de sus servicios.

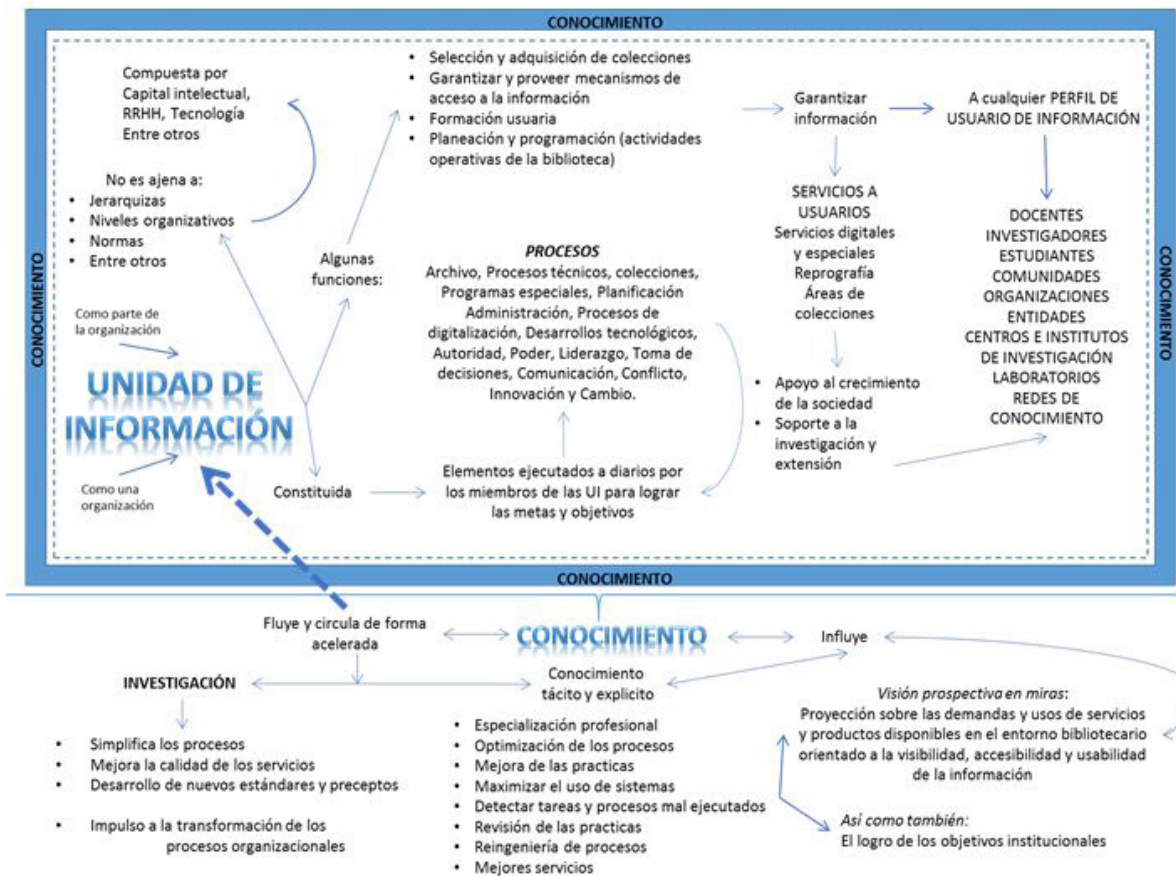
## **Conocimiento como recurso estratégico de las Unidades de información**

En el marco de los avances y evolución de la sociedad la importancia que ha tenido el conocimiento es sumamente importante desde un simple desarrollo de operaciones hasta la determinación y consolidación de grandes fases tecnológicas, software, procesos automatizados cada uno de estos avances son producto de este elemento que permite reforzar las ideas ya estructuradas sobre algo ya propuesto. Para las organizaciones el conocimiento es fundamental como insumo en el desenvolvimiento y vida productiva debido a que la información fluye en cada uno de los procesos y procedimientos que se viabilicen el logro de los objetivos propuesto como organización.

En este sentido, Hidalgo y León (2006) señalan que el conocimiento es el conjunto de habilidades, experiencias y saberes que una persona o conjunto de ellas poseen en relación con un determinado tema” es por ello constituyen el eje fundamental de las organizaciones debido a que está presente para sus propios fines también denominado capital intelectual. . Ahora bien, son muchos los factores internos del individuo (actitudes, aptitudes, valores, aspiraciones entre otros) y la organización (ambiente de trabajo, incentivos, estructuras organizativas) y externo a la entidad que influyen en este proceso de creación de conocimiento, por lo que la creación y adquisición de conocimiento a través del individuo permite a la organización para Rodríguez y González (2013) permiten proveer de algunos elementos exógenos como la motivación y la creatividad que impulsan la innovación y creación de nuevos conocimientos

En este sentido, el papel activo y crucial de las unidades de información es fundamental en ella se nutren los saberes, permite la actualización de conocimientos a través de su principal insumo la información y la transmisión de saberes. Desde el punto de vista organizacional, las UI en su estructura operan como una

organización, cuyo enfoque se fundamenta en los servicios en pro a unos usuarios y otra se enfoca en procesos internos, administración, sus elementos procedimentales, innovaciones, por ello sus procesos no son ajenos a cambios, sociales, económicos, políticos, culturales entre otros Ver figura 1.



**Figura 1. El conocimiento en las unidades de información.**

Fuente: elaboración propia, (2016)

De acuerdo con los componentes que se visualizan, se determina como el conocimiento rige la gestión que se desarrolla en cada una de las instancias de la unidad de información y por ende respalda como un todo a la organización. De tal manera que se hace énfasis, en la naturaleza y las funciones, así como también se refleja la vinculación del capital intelectual, los recursos con las estructura para visionar el logro de unos objetivos de la referida UI donde el apoyo al desarrollo de la sociedad mediante el soporte a las actividades de investigación se constituyen en un factor primordial.

Asimismo, el conocimiento ya sea tácito o explícito permite el crecimiento y la modificación de los procesos en miras a lograr la adecuación de los productos y servicios de acuerdo con las exigencias y demanda actual. Según Sánchez, (2004) menciona que las unidades de información no son únicamente para el proceso de “comunicación científica, sino que además deberá convertirse en una organización reactiva, asertiva y cooperativa” (p. 102)

En este sentido, el apoyo para acceder y lograr la adquisición de información permite la solidez de conocimientos que a lo interno de las UI, permiten consolidar su desarrollo soportado en su razón de ser y direccionamiento organizacional. De tal manera que, en la sociedad actual es prioridad responder ante las necesidades de estar informados, se constituye en requerimiento básico para promover procesos y procedimientos bajo estándares nacionales e internacionales, por lo que la eficiencia de los procesos organizacionales que se mencionan a continuación, trasciende ante el hecho de solo interactuar con entes exclusivos del suministro de información. A partir de este principio, se concibe la importancia de la creación de productos y servicios de acuerdo con las demandas y necesidades de los usuarios.

## **Procesos organizacionales y el conocimiento en las Unidades de información**

Desde el contexto de las Unidades de información, se considera el conocimiento como uno de los principales activos que contribuyen con los procesos organizacionales, lo cual propicia espacios para generar avances regidos por transformaciones e innovación. Los procesos organizacionales de las UI. Promover los cambios y transformaciones sociales obligan a reformular elementos en la organización Calderón, Cuartas y Álvarez (2009) señalan que las organizaciones se sienten obligadas a involucrarse en procesos de transformación que orientan a emprender nuevos elementos. En tal sentido, la ejecución de los referidos procesos proyecta el logro de objetivos establecidos y metas, bajo esta premisa los elementos que sustentan las operaciones de la organización se conciben a partir de la comprensión de los siguientes aspectos:

- **Autoridad:** identificada a partir del estatus que ocupan los miembros de la organización, se relaciona con el staf gerencial y se centra en la dirección a través de órdenes.
- **Poder:** influencia y capacidad de cualquier miembro de la organización de propiciar un efecto e impacto en otros miembros de la organización.
- **Liderazgo:** habilidades que posee el individuo para motivar al personal de la organización lo que conlleva al logro de las metas y objetivos organizacionales.

- Toma de decisiones: elección de alternativas que permitan la solución de los problemas en la organización, tiende a ser conflictivo debido a las diferentes perspectivas de los miembros de la organización.
- Comunicación: es el proceso de transmitir la información a quienes tienen que tomar las decisiones, a su vez posibilita la coordinación y el control de las actividades de la organización, siendo importante en todas sus maneras.
- Conflicto: situaciones que son común en todas las organizaciones, surge siempre que los intereses se enfrentan y cada parte ajustará su posición a lo que sea coherente.
- Innovación: proceso de transformación resultado de la imaginación que genera eficiencia y eficacia o producto negociable a la organización.
- Cambio: modificación de actitudes, estructura, estrategias, procedimiento, directrices, costumbre, normas que implica la adquisición de otras para la adaptación de la organización al contexto externo e interno

Asimismo, autores como Smith (2006) plantean que algunos de estos procesos organizacionales son el liderazgo, motivación, comunicación, procesos de interacción e influencia, toma de decisiones, objetivos, control, normas y valores y adaptación sin embargo menciona que en el seno de la organización se desarrollan muchos otros procesos que inciden en la ejecución de los procesos inmerso en la organización. Es importante mencionar, que Paredes y Caldera (2006) señalan que el uso oportuno y eficaz de los recursos viabiliza la construcción de los activos principales viabilizando la transferencia y socialización del conocimiento institucional, lo que permite la solidez de los procesos organizacionales.

En este sentido, que la organización se fortalece mediante las potencialidades del capital humano que realice los procesos diarios y la operatividad de la misma, por lo que cada proceso requiere del personal para desempeñar sus labores y lograr los objetivos. Suarez y Mendoza (2014) mencionan que debido a que el conocimiento preside en el recurso humano de la organización la creatividad e innovación aumentan de acuerdo al intercambio de información y sus relaciones con los entes de la organización lo que impulsa beneficios que posibilitan actividades innovadoras, (p. 138), actividades que han de impactar en los procesos que se ejecutan a diario.

Lo antes expuesto, reafirma el hecho de que el conocimiento es visto como principal insumo, factor clave y primordial para el intercambio de saberes que han de consolidar los procesos y lograr la misión propuesta en toda su jerarquía. Asimismo, las personas de la organización Figueroa, (2014:68) generan conocimientos que a su vez potencian los ya existentes, razón por la cual éstas deberían establecer formas de fortalecer e impulsar sus capacidades a la vez que se satisfagan sus necesidades y los de un colectivo. De acuerdo con lo expuesto, los procesos organizacionales de las UI han de proyectarse, bajo la premisa de poder responder según expectativas de los usuarios que demandan información para afianzar los procesos de transformación e innovación que demanda la sociedad.



## **Procesos para la transformación organizacional en las Unidades de información**

En las unidades de información, la transformación organizacional ha estado influenciada por los avances acelerados de las tecnologías, así como también por desarrollo de competencias de los perfiles de usuarios. Desde esta perspectiva, se considera que la transformación de los procesos que permiten consolidar la gestión y el direccionamiento de las UI, de igual forma se considera que tanto el flujo de información, como el conocimiento están sujetos según lo señala Paredes, (2008) a los valores y perfil del recursos humanos, evaluaciones estructuradas, innovación, creatividad, desarrollo, formación continua, monitoreo de estándares e indicadores y el mejoramiento continuo para la eficiencia de los servicios de información que demandan la sociedad.

De tal manera que los procesos organizacionales se ven influenciados por los cambios acelerados que soportan la creación de productos y servicios, enmarcados no solo, en tendencias, sino en perfiles y necesidades, su impacto en la sociedad trasciende más allá debido a que esta propicia procesos investigativos a través de sus recursos y servicios Rodríguez, Alburquerque y Contreras (2013) indican que la calidad de estos, influye en el grado académico, la docencia y la investigación, por lo tanto, la importancia que se le otorgue revela la importancia de la institución de la que forma parte.

Visto de esta forma, el conocimiento organizacional constituye uno de los ejes primordiales para propiciar importantes cambios para el logro de los resultados. Flores, (2005) menciona que la generación de conocimientos organizativos demanda en las empresas el desarrollo de capacidades innovativas de distinta índole que le permitan adaptarse, sobrevivir y competir, así como también transformarse en función de sus propios intereses, por lo cual desde el estudio de las unidades de información, están se visualizan como organizaciones que manejan un ente propio que administran recursos de todo tipo requieren la revisión de sus procesos en pro a la transformación constante.

Por su parte Martínez, (2012) señala que “una empresa introduce una innovación (tecnología y proceso de construcción novedosos) que le otorga una ventaja competitiva difícil de contrarrestar por sus competidores. Ahora bien, toda innovación es siempre un conocimiento” es por ello que, la innovación son introducidas desde el punto de vista de las unidades de información en miras al conocimiento que se gesta a diario. Sin embargo, la innovación en las unidades de información y las organizaciones son producidas con gran continuidad debido a que los individuos son los generadores de ideas creativas e innovadoras estos obtienen información y que productos de su desempeño puede convertirse en conocimiento es por ello que las innovaciones en las unidades de información impactan en los procesos a través de:

- Simplificación de los procesos definidos en las unidades de información y que conllevan a garantizar la visibilidad de la producción intelectual

- Mejora la calidad de los servicios existentes ofrecidos a la comunidad en general, así como también permite la creación de otros basados en el perfil de usuarios, tendencias y necesidades de los usuarios de información
- Desarrollo de nuevos estándares y preceptos de acuerdo a las tendencias nacionales e internacionales en torno a las unidades de información
- Impulso a la transformación de los procesos organizacionales, revisión, reingeniería y mejora constante en pro de las mejores prácticas que garantiza en acceso y uso a la información
- Innovación en los servicios, lo que permitirá obtener una ventaja competitiva a través de servicios adaptados a las tendencias de los perfiles de usuarios
- Mejora de las prácticas en el entorno de las unidades de información
- Maximizar el uso de sistemas internos de la UI lo que permitirá asumir cambios constantes
- Detectar tareas y procesos mal ejecutados lo que permitirá identificar debilidades, asumiendo una revisión en pro a la mejora
- Reingeniería de procesos
- Mejores servicios enfocado en satisfacer las necesidades formativas e informativas

Desde la perspectiva de los procesos definidos, se proyecta que la transformación organizacional responde o los cambios sociales, en consecuencia el flujo del conocimiento y sus formas de presentación respalda la eficiencia de la organización, por lo que fortalece desde la especialización profesional, según competencias y experticias de acuerdo con las labores que cada individuo desempeñe, hasta la optimización de los procesos respaldados por la ejecución efectiva de los procesos. Lo referido indica que el mejoramiento continuo y el innovar procesos organizacionales se fundamenta en la visión de responder ante las demandas de servicios y productos disponibles en el entorno bibliotecario. Por lo cual, según Calderón, Cuartas y Álvarez (2009) el poder innovar permitirá desarrollar las capacidades de los miembros, así como también estén aptos para modificar no sólo estructuras, sino también para replantearse elementos de impacto como valores, comportamiento, cultura y métodos de operación, manteniendo una actitud de renovación y aprendizaje permanente de cada individuo.

## Metodología

El desarrollo del estudio, se fundamentó en un tipo de investigación descriptivo y de campo mediante el cual se representa e interpreta el conocimiento como componente estratégico en los procesos organizacionales de las unidades de información universitarias, estos elementos indican cuáles son las inclinaciones y en cuanto a tendencias innovativas y sus procesos. Arias (2012:24) la define como aquella que (consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.



Santa y Feliberto (2010:88) señalan que una investigación de campo donde la recolección de datos se enfoca directamente donde se desarrollan estos procesos “estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”. La población estuvo representada por las bibliotecas de Maracaibo como principales unidades de información, la muestra fueron las UI públicas de Maracaibo.

El método utilizado para llevar a efecto la medición de las variables conocimiento y procesos organizacionales en las unidades de información fue el cuantitativo fundamentado desde la perspectiva de Pelekais (2000) menciona que este "proporciona información objetiva estadísticamente confiable, que para la mayoría puede ser relativamente fácil entender, como por ejemplo: un gráfico de pastel o un histograma"

Como técnica para la recolección de datos se seleccionó la encuesta, mediante el diseño de un cuestionario con preguntas de opción múltiple, que contemplaba 30 ítems y la cual fue aplicada a los profesionales, nivel profesional y auxiliar de los sistemas. Asimismo, las opciones de respuesta de los ítems formulados desde las perspectivas cuantitativas estuvieron representadas a través de una matriz Baremo, cuyo sistema de medición de resultado estuvo establecido por las opciones del 1 al 5. El procesamiento de los resultados fue efectuado a través del programa de análisis estadístico SPSS y luego fue sometido al proceso de análisis de fiabilidad de los datos obtenidos tras su proceso de recolección.

**Tabla 1. Representación de la muestra objeto de estudio**

Unidades de Información	Población	Muestra		Encuestados
Bibliotecas	Bibliotecas de Maracaibo	Bibliotecas públicas de Maracaibo.	Biblioteca Pública del Zulia María Calcaño	- Directivos - Responsables de departamento

Fuente: elaboración propia

### **Análisis de resultados**

Los resultados se fundamentan en los preceptos teóricos definidos por Hidalgo y León (2006) y Rodríguez y González (2013), quienes exponen que el conocimiento es el insumo principal de todas las organizaciones por lo que se deben propiciar espacios que permitan su flujo efectivo. En función de ello, al analizar el conocimiento como variable del estudio, se determina que:

*El Conocimiento* como primer componente, que se considera desde el contexto estudiado en consecuencia la UI, escasamente sustentan sus procesos con los conocimientos como eje principal por lo que prevalecen debilidades al momento de propiciar espacios que permitan el flujo del información en los miembros de la organización para producir procesos que conlleve a la creación de transformación organizacional e intercambio

de saberes elemento que es respaldado por el 97% de los encuestados que señalaron está muy de acuerdo y 3% que indicaron estar de acuerdo.

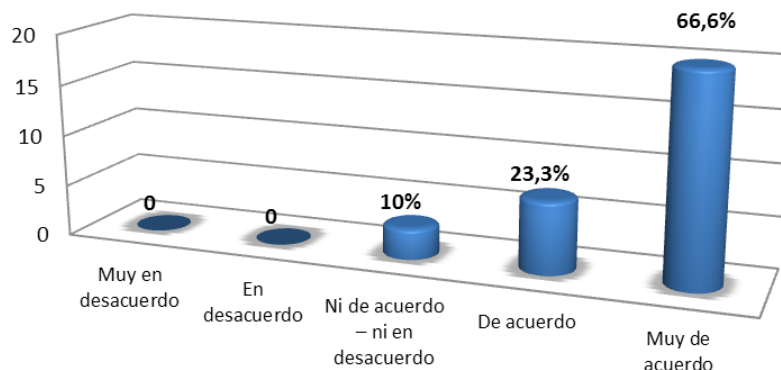
Desde esta perspectiva los resultados antes mencionados respaldan la importancia del conocimiento y el intercambio de saberes en la organización por lo que, cada individuo que compone la organización conoce que este insumo es el factor medular impulsa el crecimiento organizacional. Ahora bien, el dominio de conocimientos y que cada uno conozca la importancia que tiene este elemento, permitirá que el flujo diario de saberes que fortalecerán los procesos, permitirán los cambios, transformaciones y elementos innovadores.

Resultados que al ser analizados desde el punto de vista teórico, tal como lo plantea Trigo, (2011) señala que el carácter colectivo de la innovación está dado por el carácter compartido del aprendizaje han sido recogidos en distintos enfoques por lo que estos enfoques pueden ser considerados tanto internos como externos a la biblioteca y organización. Por lo que, diversas organizaciones consolidan diferentes estrategias de comunicación en la organización para permitir el flujo de datos e información y cuyo fin es la resolución de problemas de la biblioteca.

Sin lugar a dudas, el conocimiento es requerido para garantizar permanencia en la sociedad y un estatus estable, para el desempeño óptimo de los procesos, garantizar la capacidad innovativa en la organización lo que permitirá una ventaja competitiva y distintiva en la sociedad. Desde esta perspectiva la sociedad requiere innovaciones que viabilicen los avances orientados a la pertinencia social y ajustada a las diferentes realidades por lo que es importante conocer como el conocimiento y la innovación interactúan en los procesos organizacionales en el entorno bibliotecario, cuáles son sus aportes y su impacto en el mundo del acceso al conocimiento.

#### *Con respecto de los procesos organizacionales*

El conocimiento y su efectiva gestión en el contexto de las UI, promueve importantes aportes que permiten propiciar iniciativas centradas en el mejoramiento continuo de los procesos para afianzar la denominada transformación. Para el desarrollo de lo descrito, se parte de la capacidad y potencialidades del personal para emprender el referido proceso. Desde la perspectiva en que son adquiridos estos conocimientos en un 66,6% de los encuestados señalo que están muy de acuerdo y 23,3% de acuerdo en que este activo es el eje de cambio y transformación en todas las organizaciones por lo que fortalece los procesos organizacionales en este caso el de innovación con la finalidad de generar nuevas ideas y disponer de una sostenibilidad en un su entorno laboral.



### Grafico 1. Conocimiento fortalece los procesos organizacionales

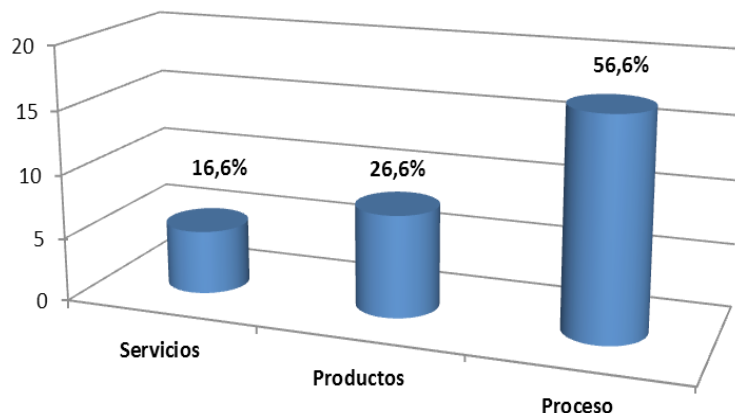
Fuente: elaboración propia, (2017).

Los resultados antes expuestos permiten sustentar como el conocimiento forma parte del día a día de las organizaciones de diferentes índoles por lo que permite el intercambio y crecimiento desde todos los niveles operativos. Desde esta perspectiva, Nagles (2007) menciona que el conocimiento es el eje de los procesos por eso “es necesario desarrollar mecanismos que permitan a todas las personas disponer de todo el potencial del conocimiento que se encuentra disperso en la organización” (p. 78).

Las organizaciones fluyen en sus actividades diarias con el conocimiento que forma parte de las unidades de información, la información se constituye el papel más importante de ellas por lo que todos los servicios y productos son desarrollados en función de proporcionar este conocimiento a la sociedad. Con respecto de la solidez de los procesos, se prevé que están influenciados de forma directa por los cambios y conocimiento de la sociedad bajo sus nuevas exigencias. Por ello, Martínez, (2012) señala que la efectiva forma de viabilizar el conocimiento en la organización es viabilizando de forma efectiva la que se conoce como gerencia de conocimiento señala que “cuando el mundo es predecible, gestionar el conocimiento se convierte en la estrategia idónea para afrontar la realidad de manera eficiente”.

El planteamiento realizado por Nagles (2007) ratifica la importancia del flujo de la información, desde esta perspectiva en su mayoría el conocimiento radica en los procesos, fundamentos que son ejecutados a diario por los miembros de la organización y que requieren de la masificación en pro del logro de las mestas y objetivos propuestos.

*-Transformación e innovación en las UI*



**Gráfico 2. Principales avances y transformaciones en la unidades de información.**

Fuente: elaboración propia, (2017).

Los principales hallazgos, relacionados con los principales avances y transformaciones en las unidades de información, determinan que los principales agentes de cambio organizacional se respaldan en procesos que conllevan a la innovación de procesos en un 56.6% donde viabilizar la visibilidad de los recursos generados en las UI, es de suma importancia. Desde esta perspectiva, las iniciativas en el ámbito internacional se hacen extensivas ajustándose a las realidades de las UI y a sus sistemas para garantizar a los usuarios el acceder a la información.

Ahora bien, los resultados antes expuestos señalan que los procesos son el principal eje de transformación y cambio en la organización por lo que el conocimiento que compone el capital intelectual influye en el fortalecimiento que cada proceso ha de tener para el logro de los objetivos. Asimismo, es importante mencionar que estos procesos son ejecutados por los miembros de la organización que intercambian información a diario y que permite consolidar nuevos procesos, productos y servicios para cubrir las demandas de sus usuarios.

En este sentido, Villalba, Hurtado, Guarín y Casas (2013) plantean que los distintos departamentos toman ideas nuevas y las transforman en productos o servicios exitosos que el mercado compra por su originalidad” (p. 18) por lo que la innovación en los procesos se vincula directamente con los cambios que suscitan en el

seno de la instituciones, organizaciones universidades entre otros por lo que se analizan todos los factores y reorientan los procesos para el logro de los objetivos.

La creación de productos informativos orientados hacia la consolidación de servicios representa la segunda innovación en el quehacer de los sistemas de unidades de información con un 26,6% por lo que se crean servicios orientando a los perfiles de usuarios que demanda información en el sistema resulta necesaria por lo que estos han de ser concebido integrando a los usuarios con discapacidad. Por lo que se proyecta una biblioteca más proactiva en cuanto a garantizar esas herramientas que les permita a sus usuarios acceder al gran cumulo de información.

Para Cantillo (2013) expone que ha sido de interés el surgimiento productos innovadores por parte de países altamente competitivos. Situación conlleva a que las instituciones ofrezcan y puedan diferenciarse a través de rasgos distintivos que le permita resaltarse con respecto a los otros de la misma naturaleza. Las innovaciones organizacionales caracterizadas por la introducción de un nuevo método organizativo en las prácticas de la empresa, cuyo objeto son la mejora de los resultados de una empresa reduciendo costo, o mejorado proceso en pro a la satisfacción.

Las innovaciones en algunas circunstancias son producto de situaciones de crisis que implican soluciones de inmediatas, Rianza (2014) señala que las innovaciones en las unidades de información requieren un proceso de transición y revisión, no es un procesos creativo que suele ser improvisado por el contrario requiere análisis y de muchos entes hasta que este pueda ser innovador, sin dejar el vínculo estrecho que sostiene con el conocimiento interno de la organización. Ahora bien, las organizaciones siempre están innovando independientemente del tipo de innovación que sea en este sentido todas se orienta a: la solución de problemas de la sociedad, obtener ventajas competitivas o crear valor agregado y mejora a los procesos.

## Recomendaciones

El conocimiento y los procesos organizacionales, requieren que se afiancen como componentes estratégicos para lograr los objetivos de las UI. Por lo cual, resulta necesario que la información fluya y cumpla todos sus canales con la finalidad de fortalecer competencias a todos los miembros que integran la unidad de información objeto de estudio con el fin de consolidar espacios de cooperación e intercambio de saberes en pro de un beneficio colectivo. En este sentido, se recomienda:

- Propiciar acciones de respaldo a la gestión de las UI, que permitan el intercambio de información y conocimiento dentro de la organización por cada uno de los miembros que la integran.
- Desarrollar mecanismo que permitan captar el conocimiento tácito de los individuos de la organización a través de sus experiencias y procesos que ejecutan a diario en la organización.
- Establecer conexión entre los diferentes miembros de la organización con la finalidad de nutrir las ideas y desarrollar innovaciones integrales.

- Viabilizar procesos de formación y desarrollo de personal que permitan la creación y adquisición de competencias y habilidades que les permitan no solo un mejor desempeño de procesos, sino la creación de nuevas ideas en pro al beneficio organizacional.
- Propiciar alianzas estratégicas en cuanto al flujo de información con otras organizaciones de otra naturaleza

## Conclusión

Determinar la importancia del conocimiento en los procesos relacionados con los avances tecnológicos, sociales y culturales de las UI, permitió concluir que el direccionamiento y demandas actuales de una sociedad en constante cambio, demanda de uno de los principales recursos que se gestiona a través de las Unidades de Información específicamente la Biblioteca Pública María Calcaño del Estado Zulia-Venezuela. Sin embargo, el conocimiento es considerado como parte del eje fundamental que riges la transformación de los procesos organizacionales por lo que la eficiencia, así como el mejoramiento continuo de cada uno de estos elementos dependerá del alcance que se disponga sobre el conocimiento

Asimismo, resulta de alta importancia determinar que el conocimiento propicia el fortalecimiento de la organización y sus procesos, en consecuencia resulta de vital importancia garantizar su fluidez dentro el contextos de las UI para garantizar la transformación e innovación de procesos, productos y servicios acorde a las exigencias de un nuevo perfil de usuario, por lo que el conocimiento y su efectiva aplicación se visualiza como un recurso estratégico que contribuye a fortalecer los productos y servicios que consolidan las servicio de información de las UI.

En el caso, los procesos relacionados con la simplificación de procesos, mejora de la calidad, desarrollo de nuevos estándares e impulso a la transformación e innovación en los servicios han sido considerados escasamente influenciados dentro de la evolución de la UI estudiada sociedad, sin embargo las iniciativas emprendidas para afianzar la transformación de los procesos, así como el monitoreo constante sobre el avance del conocimiento por parte de los miembros que integran la UI, se proyecta como una estrategia determinante para la innovación de procesos respaldados por los avances tecnológicos, el posicionamiento y visibilidad de la producción intelectual.

Como aspecto general, se hace referencia al reto por emprender por parte del nivel estratégico de la UI para garantizar espacios que propicien el conocimiento como recurso que permite direccionar una gestión orientada hacia el logro de objetivos y metas que permitan superar limitaciones relacionadas con las formas de acceder y hacer visible la información, así como generar productos y servicios innovadores. En función de lo descrito, resulta relevante dar continuidad al desarrollo de líneas de investigación que permitan profundizar sobre los avances y desarrollos de las Bibliotecas públicas en entornos donde el crecimiento poblacional y la necesidad de crear espacios socioeducativos y culturales forma parte de la dinámica de las sociedades.



## Referencias bibliográficas

- Amézquita, P. (2014). Minería y Petróleo en Colombia: Maldición interna de los recursos, *Revista Económicas CUC*, (1), 45-49.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2º ed.). Pearson educación.
- Briones, A y Laborda, F. (2011). Capacidades de innovación tecnológica en empresas relacionadas con la industria de defensa. Universidad Politécnica de Cartagena. Facultad de Ciencias de la Empresa
- Calderón, G., Cuartas, J. y Álvarez, C. (2009) Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. *Innovar*, 19(35), pp. 151-166 recuperado de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/28773/34868>
- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Revista Económicas CUC*, Vol. 34, No. 1, pp. 131-152.
- Díez, A. (2010) La gestión del conocimiento y los procesos de innovación. Recuperado el 1 de diciembre del 2016 de <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/Revistan%BA36/ALFONSO%20DIEZ%20RUBIO.pdf>
- Fernández, V. (2015) Marketing mix de servicios de información: valor e importancia de la P de producto. *Bibliotecas anales de investigación*. 11(11), 64-78.
- Fidias, A. (2012) *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. 6ta Edición. Editorial Episteme
- Figueroa, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana, *Revista Económicas CUC*, 35(1) 61-77
- Flores, M. (2005) Gerencia del conocimiento: Su relación con la generación de capacidades innovativas *Revista de Ciencias Sociales*, 11 (2)
- González, J., Moreno, L. y Rodríguez, M. (2015). La integración y sus convenios internacionales en America Latina. *Económicas CUC*, 36(2), 79-94.

- Hidalgo, A. y León, G. (2006). La importancia del conocimiento científico y tecnológico en el proceso innovador. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología*, (39) <http://www.madrimasd.org/revista/revista39/tribuna/tribuna1.asp?imprim...>
- Martínez, J. (2012) La relación (no bien entendida) entre gestión del conocimiento e innovación. (77). Recuperado de [http://www.catenaria.cl/km/newsletter/\\_newsletter\\_77.htm](http://www.catenaria.cl/km/newsletter/_newsletter_77.htm) el 1 de noviembre del 2016
- Murillo, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 25 (112) 71-100
- Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), 77-87. Recuperado el 20 de enero del 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495008.pdf>
- Parella, S. y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cualitativa. 2a. ed. Caracas; Venezuela.
- Paredes, A. (2008). Transformación de la cultura de servicios de información: una visión legal y de tecnologías. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 5 (2), 109-127
- Paredes, A. y Caldera, E. (2006). Servicios virtuales de información. Un enfoque de competitividad en la sociedad del conocimiento. *Enl@ce: revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*. 3(1), 77-88. Recuperado el 20 de noviembre de 2016 de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/13343>
- Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos*, 2(2), 347-352. Recuperado el 20 de noviembre de 2016 de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewFile/1200/2491>
- Riaza, M. (2014). Innovación en bibliotecas. Recuperado el 19 de diciembre del 2016 de [https://books.google.co.ve/books?id=zbZaBQAAQBAJ&pg=PT49&dq=innovacion+and+bibliotecas&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=innovacion%20and%20bibliotecas&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=zbZaBQAAQBAJ&pg=PT49&dq=innovacion+and+bibliotecas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=innovacion%20and%20bibliotecas&f=false)
- Rodríguez, M. y González, J. (2013). Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, a través de modelos universitarios. *Revista Económicas CUC*, 34(1), 85-116.
- Sánchez, R. (2004) La biblioteca como una organización que aprende. *Bibl. Univ., Nueva Época*, 7 (2), 100-109

- Smith, H. (2006) Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional. *Multiciencias*, 6(1) Recuperado el 20 de noviembre de 2016 de <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/multiciencias/article/view/16619/16592>
- Suarez, Y. y Mendoza, J. (2014). Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico, *Económicas CUC*, 35 (2), 133-146
- Trigo, A. (2011). Innovación y la Importancia de los Flujos Externos de Información: una Propuesta para el Análisis de los Contactos Informales. *Journal of technology management & innovation*. 6(2). Recuperado el 13 de enero del 2017 de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-27242011000200011](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242011000200011)
- Villalba, M., Hurtado, H., Guarín, H. y Casas, J. (2013). Innovación en pymes artesanales de Morroa, Sucre, 2012. *Revista Económicas CUC*, 34(1), 15-28.