

De la comunicación documental informativa a la comunicación cognoscitiva. Perspectivas teóricas de los procesos de mediación en las organizaciones de conocimiento

Johann PIRELA MORILLO

Escuela de Bibliotecología y Archivología
Universidad del Zulia (Venezuela)
jpirela@luz.edu.ve
johannpirela@hotmail.com

Recibido: 28-10-2005

Aceptado: 16-11-2005

RESUMEN

Se revisan y analizan las perspectivas teóricas utilizadas para explicar los procesos de mediación en organizaciones de conocimiento. Se entiende por procesos de mediación, los intercambios recíprocos de informaciones y conocimientos entre emisores (los autores, las fuentes y los profesionales de la información) y receptores (los usuarios). Las bibliotecas, archivos y centros de información y documentación se conciben como organizaciones de conocimiento, según la teoría popperiana del conocimiento subjetivo y objetivo y de los tres mundos. Se utiliza una metodología de investigación documental, basada en el análisis crítico y la comparación, luego de lo cual se llega a la conclusión de que en las perspectivas analizadas subyacen ideas referidas a la mediación cognoscitiva, por lo que se propone pasar de una comunicación documental-informativa a una comunicación cognoscitiva. Igualmente, se requiere avanzar hacia la construcción de una nueva línea teórica que de cuenta de los procesos de mediación del conocimiento en la sociedad actual, a partir de un enfoque interdisciplinario, que plantea la conformación de explicaciones a partir de la conjunción e interconexión de varias disciplinas. Por último, se propone incorporar conceptos de las ciencias de la comunicación y las ciencias cognitivas para ampliar el horizonte epistémico de las ciencias de la documentación e información, logrando con ello una mayor sintonía con las características de la actual sociedad.

Palabras clave: comunicación documental-informativa, comunicación cognoscitiva.

From Documental Communication to Cognitive Communication: Theoretical Perspectives on Mediation Processes in Knowledge Organisations

ABSTRACT

In this paper, the author reviews the main theoretical approaches to mediation in knowledge organizations. The methodology followed is one of documentary research that favours critical analyses and comparisons. One conclusion that is arrived at is there are ideas related to cognitive mediation underlying the theoretical views discussed. For this reason, the author proposes moving from a documental to a cognitive view of communication. Moreover, he argues that concepts derived from communication and cognitive theory should be incorporated to the theoretical framework of the Information Sciences.

Key Words: Documental Communication, Cognitive Communication.

INTRODUCCIÓN

Si aceptamos que la sociedad actual está caracterizada por diversos rasgos que trastocan las estructuras tradicionales dando paso a nuevas formas de organización social y nuevos modos de producción, acceso y mediación del conocimiento, debemos entonces revisar las perspectivas teóricas que se han elaborado en las disciplinas relacionadas, de modo particular con la organización y comunicación del conocimiento, con el propósito de analizar hasta qué punto tales disciplinas están dando respuestas a los retos explicativos que se imponen en estos momentos.

Partiendo de esta idea, este artículo presenta algunas reflexiones que apuntan hacia la posible construcción de una coordenada explicativa sobre la mediación cognoscitiva, entendida como el proceso medular en torno al cual se articula la acción de las organizaciones de conocimiento: las bibliotecas, archivos y centros de documentación e información.

La construcción de esta perspectiva supone integrar enfoques no sólo de las ciencias de la documentación e información, sino de las ciencias de la comunicación y las denominadas ciencias cognitivas, dado que en el proceso de mediación participen otros componentes y dimensiones, asociados con la comunicación y la cognición humana. Se requiere entonces elaborar una red de conceptos consistentes y congruentes con la realidad histórica que se vive, es decir, con la configuración reticular de la sociedad, por ello hemos asumido un criterio denominado de *reticularidad teórica* para abordar el objeto de estudio.

Algunos de los elementos teóricos que se incluyen de las ciencias de la documentación e información, son los postulados propuestos desde la perspectiva bibliotecológica de Shera, J. (1972); en los que observamos una concepción comunicativa y mediadora de la acción del bibliotecólogo.

Por otro lado, se incluyen también elementos de la perspectiva documentalista de Otlet, P. (1934), el cual se centra en la importancia de los soportes documentales, y plantea un concepto universal e integrador de documento (soporte del pensamiento, del saber, del conocimiento) y hace énfasis en el carácter dinamizador de la Documentación, al extraer la información contenida en los soportes documentales para maximizar su uso, es decir garantizar su comunicabilidad para que posteriormente pueda utilizarse la información en la acción. Adicional a los conceptos de Otlet, se consideran también las ideas expuestas por López Yépes (1978) y (1996); Amat (1978); Currás (1988) y García (1992), quienes también pueden ubicarse en la perspectiva documentalista.

La perspectiva informacionalista, es otra que se toma en consideración en este estudio, principalmente la defendida por el Georgia Institute of Technology (1961 y 1962), Cronin (1983) y Páez (1992). Esta perspectiva asume que la información es un elemento complejo, que contiene propiedades, medios y procedimientos utilizados para su transformación y movimiento; plantea el carácter estratégico y decisivo del uso adecuado y efectivo de los recursos informativos en las organizaciones. La perspectiva informacionalista se mueve más en el plano de la información, en tanto flujo de datos, que de soportes documentales. Se incluyen también conceptos medu-

lares de la tendencia referida a la gerencia del conocimiento; la cual puede ubicarse en los enfoques teóricos de la ciencia de la información, particularmente aquellos relacionados con el aspecto gerencial de la información, los cuales plantean el paso de una gestión de la información a una del conocimiento. Tales conceptos medulares son los de conocimiento explícito y conocimiento tácito, señalados por primera vez por Polanyi y luego por Nonaka y Takeuchi (1998).

Este abordaje teórico, obedece también al hecho de que la comunicación del conocimiento es un tema que, en palabras de Esteban y García (1995), se encuentra en estos momentos en una fase de definición, fundamentación gnoseológica y establecimiento de sus principios teoréticos y metodológicos. En este sentido, es necesario trazar los límites de este proceso dentro del mapa de las ciencias para establecer el tipo de relaciones y de intercambio de conocimientos con otros dominios disciplinares que no sólo consideren los estatutos teórico-epistemológicos de las ciencias de la información y la comunicación, sino también de las ciencias cognitivas.

1. EN TORNO A LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE CONOCIMIENTO

Los procesos de mediación, conceptualmente se derivan de la comunicación, entendida como la posibilidad de establecer relaciones de coexistencia humana, que se traducen en la conformación de espacios de diálogo. La comunicación es el fenómeno que hace humano y social al hombre, ya que se ensambla con el saber, la organización y el poder, y vincula al sujeto con la memoria de sus orígenes y sus aspiraciones más nobles a una vida mejor. La comunicación, en tanto que procesos de mediación, alude a la interposición entre sujetos emisores y receptores, para facilitar la transmisión y recuperación de la información por parte de los receptores.

En el conocido Informe Mc. Bride (1980), la comunicación se plantea como un proceso que abre posibilidades de intercambio recíproco de significaciones cognitivas, mediante sistemas que van del gesto hasta complejos códigos intelectivos, mediante esta posibilidad las ideas se mueven de “mente a mente” para producirse entonces la configuración humana y social del hombre.

La comunicación, y más aun, los procesos de mediación constituyen la actividad medular de las bibliotecas, archivos y centros de información y documentación, entendidas como organizaciones de conocimiento, de acuerdo con la visión popperiana.

Popper (1992), clasifica el conocimiento según dos categorías generales: el subjetivo, que supone la presencia de un sujeto cognoscente y el objetivo, materializado y articulado en teorías; paralelo a ello, estos dos conocimientos interactúan en tres mundos: el mundo 1, correspondiente a lo físico; el mundo 2, relacionado con las experiencias conscientes, y el mundo 3, el de los libros, bibliotecas y bases de datos e informaciones. La conclusión de la teoría popperiana es que “nuestro conocimiento del mundo” depende del mundo 3, a lo que se le puede añadir, de las acciones mediadoras y cognitivas desarrolladas desde el mundo tres.

Adicional a ello, el concepto de organizaciones de conocimiento también se fundamenta en las ideas de Nonaka y Takeuchi (1998), según las cuales existen dos grandes tipos de conocimiento, el explícito y el tácito. De acuerdo con la visión de estos autores, el conocimiento se produce en el seno de las organizaciones en general, pero las bibliotecas, archivos y centros de documentación son organizaciones de conocimiento porque su acción mediadora recae sobre el conocimiento explícito para generar metainformación y metaconocimiento, es decir información y conocimiento nuevos a partir del existente y sobre esta base, incrementar el arsenal cognoscitivo del individuo y la sociedad.

Aclarados los dos conceptos medulares del estudio, pasemos ahora a la revisión y análisis de las teorías de la documentación e información, en las cuales subyacen elementos mediadores y cognoscitivos.

2. LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COGNOSCITIVA DESDE LAS PERSPECTIVAS TEÓRICAS DE LAS CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Antes de revisar y analizar las perspectivas teóricas que explican los procesos de mediación del conocimiento, a partir de las denominadas ciencias de la documentación e información, es importante puntualizar que no existe consenso por parte de los especialistas norteamericanos y europeos en cuanto a la denominación de la ciencia o ciencias que agrupa(n) los principios y métodos relacionados con el manejo, tratamiento y gestión de la información. Esto se confirma con el planteamiento de Currás (1988), para quien existen dos grandes denominaciones, derivadas de dos Escuelas Teóricas, que prefieren utilizarse en la conceptualización de esta(s) ciencia(s): Ciencias de la Documentación para el contexto europeo y Ciencia de la Información para el contexto norteamericano.

Esta diferencia en los conceptos utilizados deviene de la episteme dominante en uno y otro contexto, y también de la naturaleza y alcance que se le atribuye al objeto de estudio en estas dos Escuelas Teóricas.

Aunque la definición de Documentación elaborada por López (1978) plantea que esta ciencia tiene por objeto el estudio del proceso de información y de las fuentes para la obtención de conocimiento (proceso informativo documental), lo cual hace pensar en la prevalencia de los contenidos (mensajes, información) a los cuales se les aplican procesos para comunicarlos; en el concepto subyace la idea fuerte de documento, en tanto materialidad y de los procesos documentales que son aplicados a estos soportes, para extraer nueva información que será comunicada a otros.

En otra oportunidad, López (1996) retoma la discusión en torno a la necesidad de proponer una definición de las ciencias, cuyo objeto de estudio es la información documental y ratifica su visión documentalista, lo cual se pone de relieve cuando propone que el término Documentación, en mayúsculas, puede entenderse como:

1. Ciencias de la Documentación, es decir el conjunto de las disciplinas que tienen por objeto de estudio el “proceso informativo” en el que se da una actividad de recuperación de mensajes emitidos en procesos anteriores y que, mediante el análisis y tratamiento técnico, se comunican transformados con la finalidad de que sirvan como fuente de información para la obtención de nuevo conocimiento o para la toma de decisiones.
2. Como una de las Ciencias de la Documentación que tiene como objeto de estudio, aquella parte del proceso documental que consiste en la recuperación y difusión de mensajes y su aprovechamiento por parte del sujeto receptor o usuario, a fin de que sirvan de base para la obtención de nuevo conocimiento.

A partir de estas dos definiciones puede señalarse lo siguiente: Primero, a pesar de que el autor reconoce en los “procesos informativos” (entendidos como procesos que dan forma a los mensajes) el objeto de estudio de las ciencias de la Documentación, es innegable su polarización hacia el soporte documento, de allí el concepto utilizado para referirse a las ciencias que se ocupan de la información registrada. Segundo, si la denominación es Documentación para referirse tanto al conjunto que agrupa todas las ciencias vinculadas con la información registrada en soportes documentales, como para sólo una de ellas, es obvio que la denominación de los profesionales encargados de estudiar y aplicar tales procesos sean “profesionales de la información y documentación”.

Ahora bien, resulta interesante observar que, aunque en la definición propuesta por el autor no se hace alusión al concepto “información” como un concepto medular, sólo se refiere a los “procesos informativos”; si lo introduce en el nombre de los profesionales, colocando incluso el término antes del término documentación; lo cual puede significar que se otorga importancia a la información como tal por encima de los soportes, a pesar de que no se exprese explícitamente.

De la definición aportada por López, tanto en 1978 como 1996, también es preciso acotar el uso de conceptos propios de la Teoría de la Comunicación, lo cual compartimos con el autor, porque defendemos la idea de que en las tareas de fundamentación teórico-epistemológica de las ciencias de la documentación es necesario buscar en las ciencias de la comunicación algunos referentes que explican los procesos de información.

Aunque no compartimos con el autor su visión taxativamente documentalista, porque desplaza el objeto de estudio: la información contenida en los soportes, hacia el soporte mismo (el documento), nos identificamos con su propuesta de definición porque incorpora conceptos de la Teoría de la Comunicación, lo cual plantea a nuestro entender que el objeto de estudio de las ciencias es “la información” y el “proceso de informar” en sí mismo, que supone por un lado “dar forma” a los contenidos, y por el otro comunicar tales contenidos a sujetos receptores o usuarios.

También nos identificamos con la clasificación de perspectivas teóricas porque es innegable su trabajo de revisión teórica exhaustiva, que ha venido realizando desde hace más de veinte años, convirtiéndose en uno de los principales teóricos contemporáneos de estas ciencias.

En este sentido, retomamos su clasificación de “Perspectivas de las Ciencias de la Documentación”; según lo expresó primero en 1978 como: “*Perspectiva bibliotecológica y documental*”; y luego en 1996 cuando incluye una tercera perspectiva: *la informativa*; nosotros nos atrevemos a proponer una cuarta perspectiva donde es posible ubicar las últimas tendencias conceptuales aplicables al estudio de los procesos de mediación cognoscitiva, considerando los planteamientos de la cibersociedad o sociedad del conocimiento, la comunicación y el aprendizaje. Creemos que si es posible plantear una perspectiva bibliotecológica, documental e informativa; también lo es plantear una perspectiva cognoscitiva, a la luz de los supuestos de la sociedad del conocimiento y la comunicación, en la cual lo medular es el sujeto, sus procesos de aprendizaje, y la acción mediadora y cognoscitiva que se puede realizar de las organizaciones de conocimiento.

2.1. PERSPECTIVA BIBLIOTECOLÓGICA

El representante más destacado de la perspectiva bibliotecológica es Jesse H. Shera, del cual es interesante descubrir en uno de sus trabajos, intitulado: “*Documentation and the organization of knowledge*”, el manejo de conceptos que hoy se emplean para hacer referencia a uno de los procesos fundamentales que deben acometer organizaciones como las bibliotecas, archivos, centros de información y documentación, a partir del enfoque de la gestión del conocimiento, tal es el caso de la representación y organización del conocimiento.

Retomando los conceptos esenciales que Shera utiliza en el ámbito de la denominada perspectiva bibliotecológica, encontramos que su punto de partida es la organización bibliográfica y la controversia entre los conceptos de Bibliotecología y Documentación, proveniente del problema introducido por el auge de las publicaciones periódicas como documentos a los cuales no podían aplicarse fácilmente la clasificación topográfica.

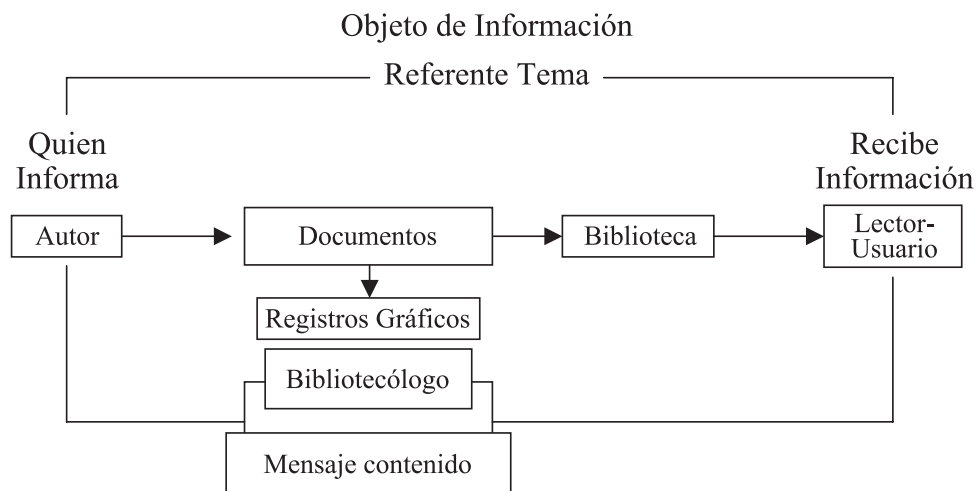
El acento del enfoque del autor que analizamos, lo vemos en los aspectos de orden procedimental y metódico; de allí que exprese que el bibliotecólogo deba adoptar, según sus necesidades, otras técnicas y procedimientos, pero no le otorga a la Documentación un carácter de nueva ciencia, sino que más bien sugiere que se trata de un punto de vista diferente, por lo que el documentalista le da nuevas herramientas al bibliotecólogo para mejorar su valor social. Éste puede contribuir con el desarrollo intelectual del individuo, mediante la aplicación de procesos documentales.

Por otro lado, Shera (1972) alude al carácter mediador del trabajo bibliotecológico, lo cual hace evidente cuando se asume afirmación: El bibliotecólogo actúa como intermediario entre dos mundos: el macrocosmos de la cultura y el microcosmos del individuo.

Esta concepción comunicativa-mediadora de la Bibliotecología y de la acción del bibliotecólogo fue también interpretada por Urdaneta (1996), quien basándose

se en Shera (1976), señaló que la biblioteca no es sólo un fenómeno social y cultural, sino también un importante segmento de la red de comunicación y su comprensión es esencial para el bibliotecólogo, cuyo propósito y misión en la institución bibliotecaria, es la de comunicar la información y el saber, y para lograrlo debe emplear todas las técnicas necesarias. Esta concepción está representada en la figura 1.

FIGURA 1. PERSPECTIVA BIBLIOTECOLÓGICA



Fuente: Urdaneta, F. (1996)

Según López (1996), los últimos aportes de Shera propusieron asumir los cambios que se dan en el seno de la Bibliotecología e igualmente señalar la necesidad de abordar investigaciones bibliotecológicas a partir de la vía interdisciplinaria.

En definitiva, la Bibliotecología según Shera en un sentido general comprende el conjunto de organismos, operaciones, técnicas y principios que dan el máximo de utilidad posible a los documentos gráficos, es decir, la utilidad social máxima en beneficio de la humanidad.

Al plantear la centralidad de la Bibliotecología hacia la maximización del uso de los documentos, lo cual supone a su vez la aplicación de operaciones a la información registrada en tales documentos, con el propósito de que “otros” los utilicen; se está asumiendo que la acción bibliotecológica es una acción comunicativa-mediadora entre el macrocosmos de la cultura (la producción masiva de informaciones, contenidos, mensajes) y el microcosmos del individuo (sus necesidades e intereses de conocimiento y de aprendizaje)

2.2. PERSPECTIVA DOCUMENTALISTA

Es indudable que los pioneros del llamado movimiento de la Documentación fueron los abogados belgas Paul Otlet y Henri Lafontaine, quienes al fundar el Instituto Internacional de Bibliografía en 1895, convertido luego en la Federación Internacional de Documentación (FID), sentaron las bases de una concepción universal e integradora de los conceptos de documento y Documentación.

Según López (1978) a partir de la publicación del “Tratado de Documentación”, de Otlet (1934) se inician los estudios de la Documentación como ciencia de la información científica, sobre la base de establecer las propiedades constitutivas del documento: a) realidad objetiva; b) pensamiento subjetivo, provocado por la confrontación del yo y la realidad; c) pensamiento objetivo, resultado de la reflexión sobre los datos de la realidad hasta llegar a la ciencia; y d) un lenguaje o instrumento de expresión del pensamiento.

Aunque estas propiedades o componentes pueden ser objeto de otras ciencias como la Psicología y la Lingüística; lo que sí es propio del documento es el quinto componente: el pensamiento ya fijado por la escritura de las palabras o la imagen de las cosas, signos visibles, fijados en un soporte material, por tanto signos y soportes son el objeto propio de la Documentación.

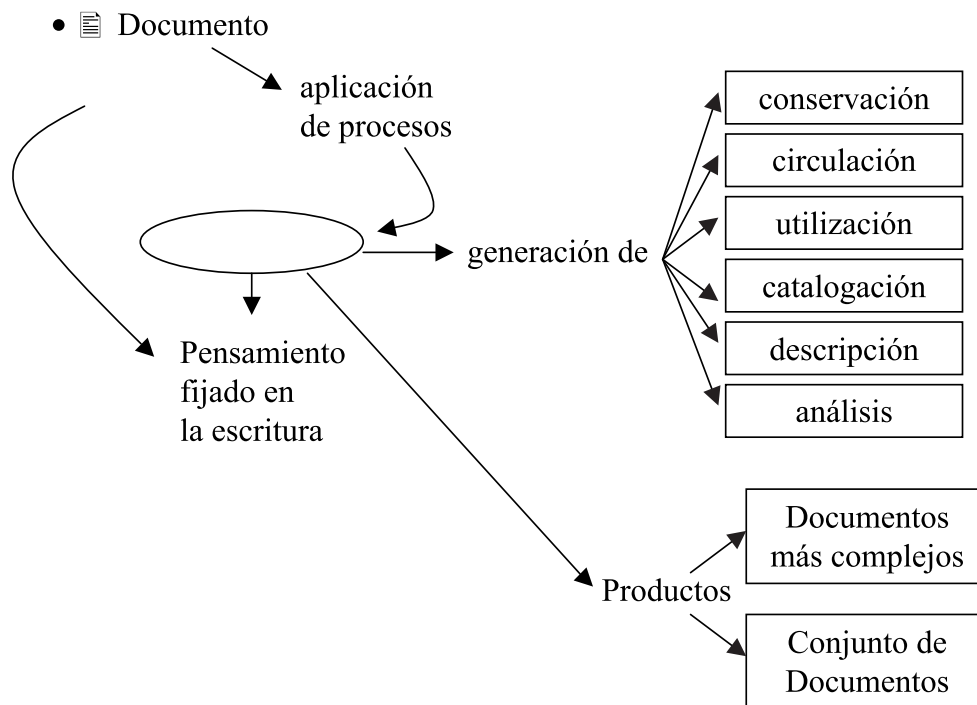
Es interesante ver cómo desde las primeras elaboraciones conceptuales de las Ciencias de la Documentación, se consideran elementos teóricos propios del proceso de cognición, por lo que es posible afirmar que en esta definición de documento propuesta por Otlet (1934) están presentes categorías típicas de las ciencias cognitivas, como el pensamiento y su materialización mediante signos visibles. Entonces aunque se enfatice en el carácter esencialmente documental, lo cual alude al soporte en sí mismo; en el fondo el concepto medular que subyace en la idea otletiana de documento es su carácter de perennización informativa y cognoscitiva.

En relación con el concepto de Documentación, el mismo autor plantea una caracterización, sobre la base de 4 fines esenciales: 1. El registro del pensamiento humano y de la realidad exterior en elementos de naturaleza material llamados documentos; 2. La conservación, circulación, utilización, catalografía, descripción y análisis de estos documentos; 3. La elaboración, con ayuda de documentos simples, de documentos más complejos y con ayuda de documentos particulares conjuntos de documentos; 4. El registro de los datos de un modo cada vez más rápido, directo, exacto, analítico y sintético.

Esta definición hace pensar en un sistema que considera relaciones y conceptos que pueden ser representados en la figura 2. Tales relaciones plantean de modo implícito la noción de agregación de valor, utilizada en enfoques de la gestión de información, y que en este momento se emplea con frecuencia para designar los procesos que deben aplicarse a la información para generar productos y servicios informacionales.

Estas nociones se observan en la visión Otletiana, cuando se propone la elaboración de documentos más complejos a partir de los documentos simples, lo cual no es posible si no se agrega valor a la información contenida en los documentos que Otlet llama simples.

FIGURA 2. PERSPECTIVA DOCUMENTALISTA. FUENTE: PIRELA, J. (2004). REPRESENTACIÓN GRÁFICA BASADA EN LA CONCEPCIÓN DE PAUL OTLET (1934).

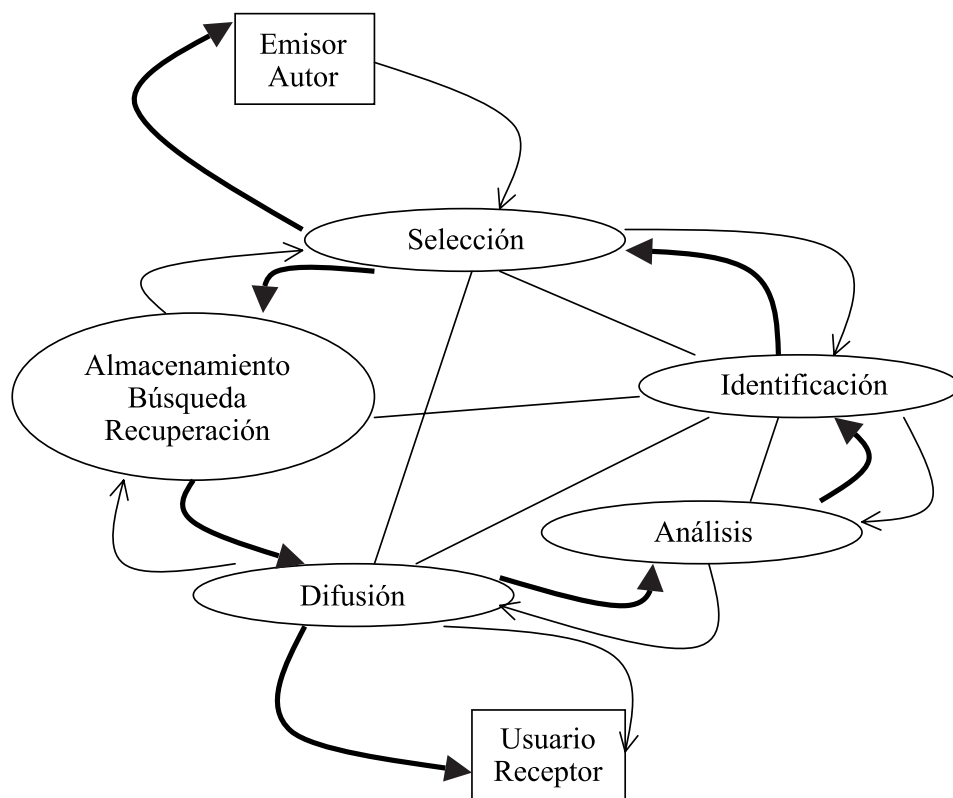


2.3. OTROS ENFOQUES DOCUMENTALISTAS

Dentro de la perspectiva documentalista es posible también ubicar a autores más contemporáneos como Amat (1978), García (1992) y Martínez (1996), herederos de la escuela española de las Ciencias de la Documentación.

Nuria Amat Noguera (1978), en su obra "Técnicas Documentales y Fuentes de Información", plantea un esquema de relaciones en el que se observan los procesos y técnicas propias de la Documentación. A partir de este esquema, se introducen los conceptos relacionados con el desplazamiento de la información que producen sujetos emisores hasta la información que reciben los sujetos-receptores. Esta idea propone que la Documentación es un sistema regulador que al captar, recibir y canalizar información, se convierte en un medio de comunicación en la medida que exige reciprocidad en la transmisión de la información (Amat, 1978: 18).

FIGURA 3. FUNCIONES DE LA DOCUMENTACIÓN. FUENTE: AMAT, N. (1978).
TÉCNICAS DOCUMENTALES Y FUENTES DE INFORMACIÓN.



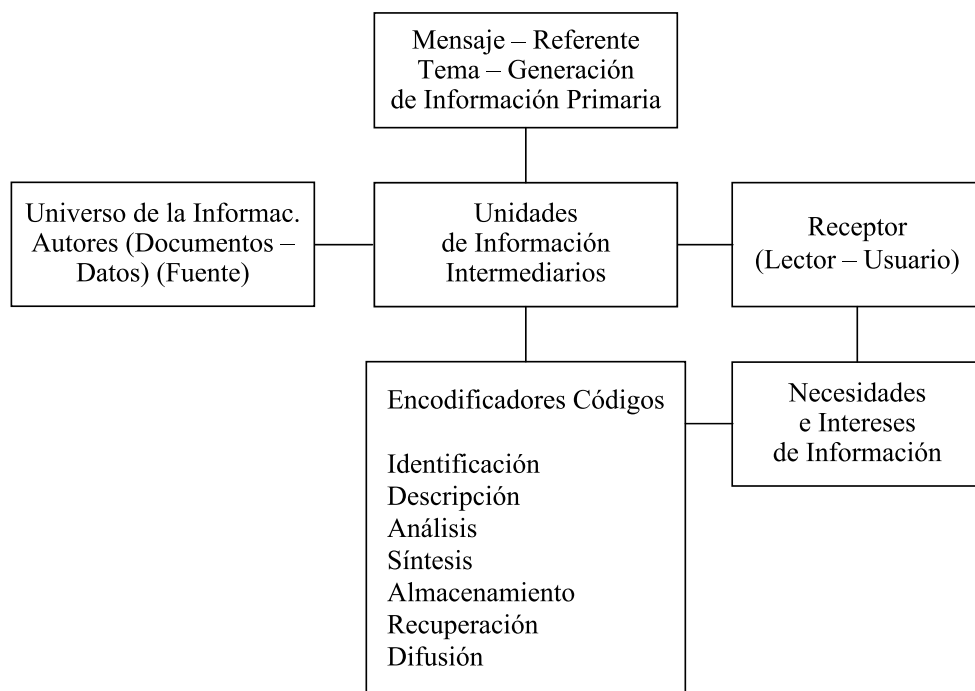
La evidente contextualización que la autora propone de la Documentación en el marco de la Comunicación, la lleva a utilizar el término *comunicación documental* y a plantear cinco sub-procesos esenciales: selección, identificación, análisis documental, almacenamiento y difusión; procesos éstos que son representados mediante un gráfico en el que se observan las relaciones entre lo que denominamos sub-procesos de la comunicación documental (Figura 3), para la autora funciones de la Documentación.

Esta perspectiva documental incardinada en el proceso de comunicación, fue interpretada también por García (1992) con el propósito de establecer relaciones entre la comunicación y la documentación a partir de sus componentes constitutivos, objetivos y funciones.

Las relaciones entre una y otra se tomaron como referentes para formular un modelo de comunicación documental, diseñado por la autora para proponer la organización de los servicios de información, considerando tres niveles de apertura comunicacional: difusión, divulgación y diseminación; inspirados a su vez en las categorías propuestas por Pasquali (1990), las cuales establecen diferencias importantes entre esos tres niveles.

El modelo de García (1992) (Figura 4), basado en los principios teóricos de la Documentación expuestos por Amat (1978) y los modelos teóricos clásicos de la comunicación, constituyen el punto de partida para la generación de una nueva línea teórica sobre los procesos de mediación en las organizaciones de conocimiento, a la luz del planteamiento de los cambios introducidos en el proceso por las tecnologías de información y comunicación en la mediación; aspectos que no se tocan en el modelo de García de 1992, dado que en ese momento, aunque ya existían aplicaciones tecnológicas en las denominadas unidades de información, los nuevos medios telemáticos e interactivos no habían colmado los ámbitos individuales, sociales e institucionales de la forma y alcance cómo lo han hecho en este momento.

FIGURA 4. MODELO DE COMUNICACIÓN EN UNIDADES DOCUMENTALES.

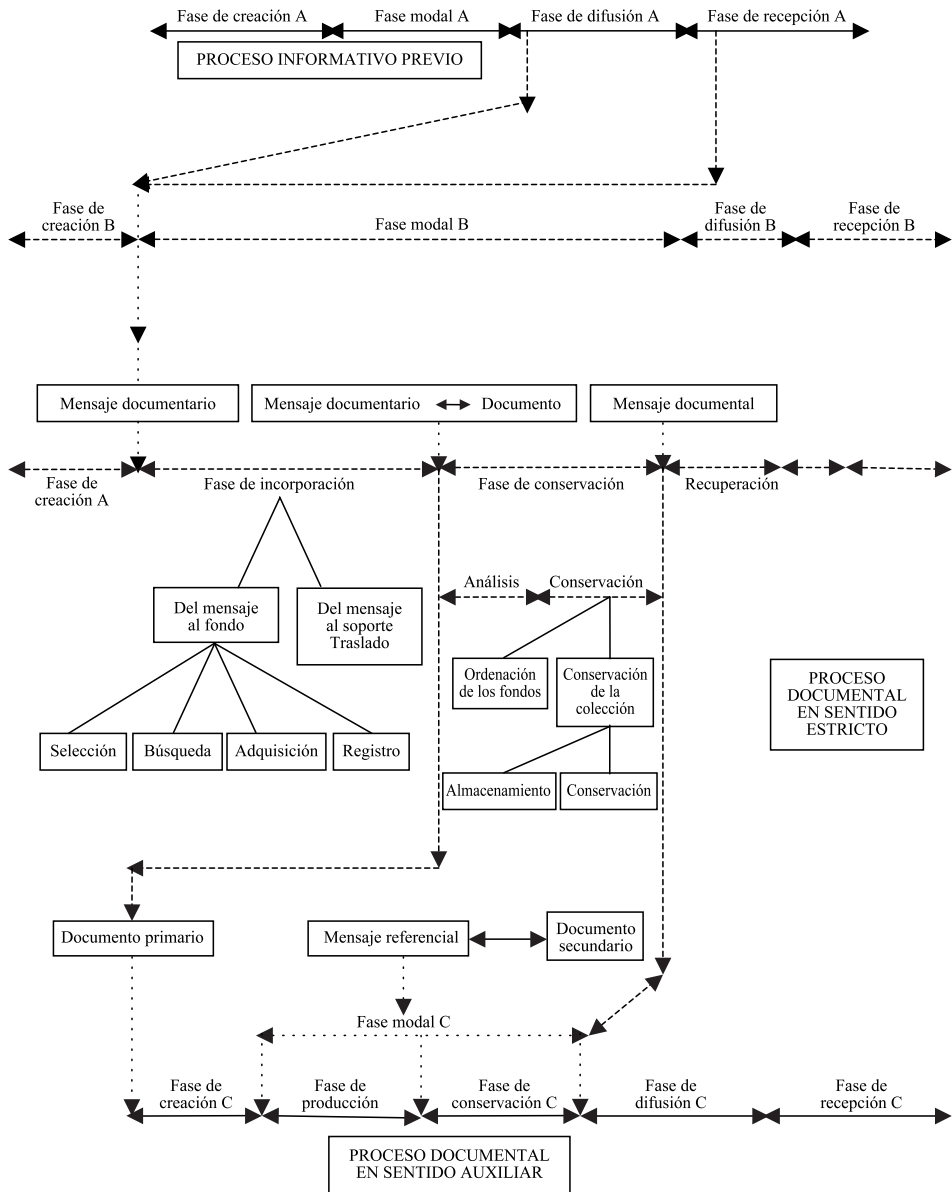


Fuente: García, D. (1992) Aspectos teóricos y organizacionales del proceso de comunicación en las unidades documentales.

El último modelo de la denominada perspectiva documental que se propuso es el de Martínez (1996) (Figura 5), el cual aunque prefiere utilizar el concepto de “proceso informativo documental”, basándose en la idea de López (1978); se identifica con una macro-perspectiva comunicacional, ya que es evidente el uso de conceptos como difusión y recepción, asumidos como fases del proceso general que

denomina “informativo-documental”. De hecho el autor también plantea que los procesos documentales implican actos comunicativos, ya que involucran sujetos-emisores y receptores que intercambian mensajes entre sí.

FIGURA 5. FASES DEL PROCESO INFORMATIVO-DOCUMENTAL. FUENTE: MARTÍNEZ C. J. EN: LÓPEZ YÉPEZ, J. (COORD.) (1996). MANUAL DE DOCUMENTACIÓN



Martínez (1996), en su modelo propone cuatro fases generales para el proceso informativo-documental. En realidad, este mismo se fundamenta también en las ideas de Otlet (1934) y Desantes (1987), según las cuales la Documentación como disciplina se enmarcan en las Ciencias de la Comunicación, ya que su objeto de estudio se orienta hacia el procesamiento de los datos presentes en documentos contentivos de mensajes, para comunicarlos al receptor y pueda entonces éste producir conocimientos.

Por otro lado, cabe mencionar que en el modelo de Martínez está presente también una visión cognoscitiva de la documentación, ya que se plantean fases desde la creación a la recepción, pasando por el tratamiento (para el autor fase modal) y la difusión. Tal como puede notarse, proponer un circuito de procesos que van de la creación a la recepción, supone para el autor que los puntos de partida y llegada de la información se localizan en el cerebro. Para el investigador español, este circuito recibe el nombre de “proceso informativo”, que puede ser, de acuerdo con su complejidad, de dos sentidos generales: “sentido amplio” y “sentido restringido”.

El proceso informativo en sentido amplio (fase de creación, fase modal, fase de difusión y fase de recepción) están constituidas, menos la de difusión, por procesos informativos en sentido restringido, que parte igualmente de la intención de comunicación. El emisor piensa lo que debe comunicar, posteriormente debe expresarlo de alguna manera, y el receptor finalmente debe captar esa señal enviada por el emisor y reconstruir a partir de ella el contenido del mensaje (Martínez, 1996:30). Aunque este esquema lineal de la comunicación es rebasado tanto en lo teórico como en los instrumental por las nuevas y complejas formas comunicativas introducidas en la cibernética, nos interesa plantearlo como modelo, ya que es una referencia explicativa, elaborada desde la perspectiva de la Documentación, la cual aunque no actualiza la función y características de los actores en el procesos de mediación del conocimiento, si maneja una matriz teórica arraigada en una teoría de la comunicación, lo cual ha sido una constante en los diferentes modelos y perspectivas estudiadas.

1.4. PERSPECTIVA INFORMACIONALISTA

La perspectiva informacionalista se basa en las conceptualizaciones iniciadas en la década de los años 60 en el Georgia Institute of Technology, donde se elabora la definición de Information Science, como: “La ciencia que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan su flujo y los medios de procesar la información para la máxima accesibilidad y utilización. Los procesos comprenden: la elaboración, diseminación, recopilación, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información” (Taylor, 1966, citado por López, 1996:74).

Puede observarse que se trata de una perspectiva centrada más que en los soportes, en los flujos de información y sus contenidos, de allí que los conceptos utilizados con frecuencia dentro de esta perspectiva sean los de “recuperación de información” y “gestión de la información en las organizaciones (Information Management).

Este último concepto fue introducido por Cronin (1983), en el Reino Unido y Estados Unidos; y ha venido utilizándose en América Latina a partir de los aportes de Páez (1992), quien vio en la información un recurso estratégico no sólo para las organizaciones sino para impulsar el desarrollo nacional. El investigador venezolano consideró que mediante el manejo efectivo de la información se garantizaba la gestión exitosa de la inteligencia social.

El enfoque de la “gestión de información en las organizaciones” plantea que la información es un recurso económico, un factor de producción; en consecuencia la actividad organizacional debe proyectarse hacia la información, lo cual cobra sentido en el contexto del surgimiento de nuevas sociedades, denominadas “sociedades postindustriales” o “nuevo estado industrial”, por autores como Bell, Galbraith y Touraine; citados por Pineda (1996) y Drucker (1993). Para estos autores, el rasgo que define a la sociedad es el predominio del sector servicios basado en actividades de información, que entra a sustituir a la industria manufacturera de las antiguas sociedades industriales.

La perspectiva informacionalista y más específicamente la corriente de la “gestión de la información” asume que la información es la savia de la organización, por lo que se define como la respuesta articulada para el desarrollo de factores interrelacionados como: a. el continuo crecimiento del volumen y variedad de la información documental; b. la convergencia de las tecnologías asociadas a la creación, comunicación y diseminación de la información; c. la importancia cada vez mayor de la información como recurso clave de las organizaciones; y d. la necesidad de gestionar este recurso del modo más eficaz (Cronin, citado por López, 1991)

Esta nueva perspectiva conceptual obliga a repensar el rol del profesional de la información, quien a partir de este momento deberá actuar como responsable y coordinador de todos los flujos informativos que se generan en la organización, por lo que se le atribuye el nombre de Gerente de Información o *Information Manager*.

En Venezuela, esta perspectiva se introduce a partir de los aportes de Páez (1990 y 1992), de modo especial su conocido “Modelo de Gestión de la Inteligencia Social”, elaborado mediante el análisis de los conceptos: datos, información, conocimiento e inteligencia en el contexto de un enfoque cognitivo. El investigador venezolano articula el planteamiento del modelo sobre la base de la idea de “agregación de valor”, posible mediante la aplicación de procesos a los datos que se convierten en información y luego en conocimiento y en inteligencia. El propósito de este paradigma es definir un sistema explicativo en el cual el concepto de inteligencia se relaciona con la capacidad de una sociedad en transformar los problemas en soluciones sobre la base de lo que conoce o puede conocer.

Una sociedad puede ser categorizada como “sociedad del conocimiento”, cuando sus miembros:

1. Inquieran sobre las bases de sus creencias acerca del hombre, la naturaleza y la sociedad misma.
2. Son guiados por normas objetivas o científicas en la investigación de la verdad.
3. Dedicar esfuerzos considerables en tales búsquedas y por lo tanto generan y almacenan una gran cantidad de conocimientos.

4. Organizan e interpretan estos conocimientos en un esfuerzo constante de extracción de significados o respuestas para la solución de problemas inmediatos; y
5. Utilizan este conocimiento para iluminar y modificar sus valores y sus metas tanto como para avanzarlos.

La corriente iniciada por Páez tuvo sus seguidores en otros países de América Latina, en Cuba, por ejemplo, es preciso mencionar los estudios de Ponjuán (1998), quien también propuso líneas de abordaje de la gestión de información en las organizaciones. En Venezuela, algunos de los seguidores de esta corriente son Portillo (1994), Primera (1996) y últimamente Peña (2001) quienes han realizado investigaciones enmarcadas en los postulados de esta corriente.

En el caso de Portillo (1994), se formuló una propuesta de Gestión de Información en la Universidad del Zulia, teniendo como meta la optimización del flujo informacional, la planificación, conducción y control de la inteligencia institucional (información producida por la organización). Posteriormente, Primera (1996) analizó los sistemas de información que funcionan en las organizaciones responsables de coordinar el proceso educativo en el Estado Zulia, encontrando problemas derivados del inadecuado manejo de la información en estas organizaciones. Finalmente, Peña (2001) estudió la incidencia de la gestión de información en las decisiones de los gerentes de la Universidad del Zulia, uno de los resultados más importantes de este estudio fue la ausencia de valor agregado en la información que se proporciona a los gerentes, aspecto de singular importancia para la comunicación-mediación del conocimiento en la cibernsiedad.

2.4. HACIA UNA CUARTA PERSPECTIVA. LA COGNOSCITIVA

Siguiendo con la línea teórica evolutiva que estamos construyendo, es posible comenzar a plantear una cuarta perspectiva para fundamentar los estudios de las ciencias de la documentación e información: la perspectiva cognoscitiva, reconocida como un enfoque en el que se asume un desplazamiento de la corriente de la “gestión de información” a la “gestión del conocimiento”, desplazamiento que se observa también en otras disciplinas humanas y sociales, como las ciencias de la educación.

En estos momentos, en palabras de Flórez (2002), se asiste a un cambio del paradigma positivista al cognoscitivo, que reconoce en el sujeto y la potencialidad de sus procesos mentales el centro del proceso educativo.

En realidad, en el ámbito de las ciencias de la documentación e información, especialmente el enfoque de la “gestión o gerencia del conocimiento” según Wah (1999), plantea el aprovechamiento y reutilización de los recursos informativos y documentales que ya existen en la organización, de modo tal que las personas puedan seleccionar y aplicar las mejores prácticas (conocimientos y experiencias validadas).

Una de las formas mediante las cuales se puede materializar esta idea, señala la autora, es generando un ambiente donde el aprendizaje sea interactivo y en el que los involucrados puedan transferir y compartir lo que saben, de forma rápida, agregando ese saber a su estructura cognoscitiva, lo que se traduce en un nuevo conocimiento.

Siguiendo esta idea, Sánchez-Vegas (2003), señala que la gerencia del conocimiento tiene como virtud abordar el problema de la información, en tanto que conocimiento o memoria técnica del cual depende la competitividad de la organización, vinculada al recurso humano, sus competencias y adiestramiento en consonancia con la estrategia organizacional.

Relacionar la gerencia del conocimiento con las competencias del recurso humano, supone incluir el enfoque de “gestión del capital intelectual”, en las organizaciones, que alude al reciclado continuo y uso creativo de la experiencia y los conocimientos comunes; lo que requiere a veces estructurar y envasar las aptitudes por medio de la tecnología, las descripciones de procedimientos, los manuales, las redes, entre otros componentes de la organización, todo lo cual genera las condiciones para la difusión veloz y el crecimiento sustentado de los conocimientos colectivos, volviendo más productivo el capital humano. (Stewart, 1998: 171).

Para lograr mayor productividad del capital humano, es necesario potenciar el capital estructural, que consiste en conformar las estructuras que sustentarán los procesos de mediación del conocimiento, tales como las tecnologías, las invenciones, los datos, las publicaciones y los procesos de una organización. El capital estructural, tiene particularmente que ver con los procesos y productos que hacen posible la mediación del conocimiento.

Algunos de los conceptos que se utilizan con frecuencia en el marco del enfoque de gerencia del conocimiento son: conocimiento explícito, conocimiento tácito, capital intelectual, mejores prácticas y comunidades de conocimiento, ideas que aluden a procesos de generación colectiva del conocimiento, mediante los cuales las personas comparten lo que saben y lo hacen para producir beneficios económicos y sociales.

Según Nonaka y Takeuchi (1998), el conocimiento explícito puede expresarse con palabras, números, y puede compartirse y transmitirse fácilmente en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. En cambio, el conocimiento tácito puede dividirse en dos dimensiones: primero, la dimensión técnica, que incluye las habilidades no formales y difíciles de definir que se expresan en el término *know how* (saber cómo llevar a cabo una tarea); segundo, el conocimiento tácito tiene también una dimensión cognoscitiva, que incluyen esquemas, modelos mentales, creencias y percepciones tan arraigadas en las personas que casi siempre las ignoramos.

En el contexto de este enfoque, se le atribuyen al profesional de la información nuevos y más competitivos roles, a los cuales se ha referido también Sánchez-Vegas (2003), que tienen que ver con la construcción de arquitecturas del conocimiento, en los que hay implícitos procesos de *transfiguración* del la información. En este sentido, se alude al concepto de Infoarquitectura como la organización del conocimiento –sus procesos y estructuras– en un continuum de lo tácito a lo explícito y viceversa; y de integración de los distintos productos y servicios, con *mediación tecnológica*, en efectiva consonancia con los principios de la organización que aprende.

El enfoque de la gerencia del conocimiento asiste, en palabras de Sánchez-Vegas (2004), a un punto de quiebre, entendido como un umbral crítico que hace surgir nuevos principios, procesos y estructuras imposible de explicar con los conceptos y paradigmas anteriores. En este sentido, añade la investigadora venezolana, que la gerencia del conocimiento implica una modalidad emergente de aproximación teórica, *metodológica* y práctica, que supone la necesidad de construir nuevas lógicas diferentes a las racionalistas y positivistas, lógicas que tradicionalmente le han dado soporte teórico-epistemológico a las Ciencias de la Documentación e Información.

La gerencia del conocimiento es entonces, más que un nuevo modelo organizacional, una nueva forma de entender el conocimiento, en tanto que resultante de procesos humanos complejos y dinámicos, muchas veces difíciles de explicitar, según Davenport (1999), por lo que su forma de presentación más rica y profunda sea a través de procesos intangibles (conocimiento tácito). Estas características del enfoque de gerencia de conocimiento están planteando nuevos esfuerzos de teorización, basados en la construcción de caminos alternativos para abordar nuevos problemas vinculados con el quehacer informacional y documental, caminos que se expresan bajo la forma de metodologías específicas, en donde la comprensión intersubjetiva y la inclusión del pensamiento complejo figuran como elementos medulares para la producción de nuevos sistemas conceptuales que ayuden al desarrollo de áreas relacionadas entre sí, tal es el caso del desarrollo y comportamiento organizacional, las ciencias de la comunicación, telemática, las ciencias de la información y otras.

A nuestro juicio, lo que subyace en el fondo del planteamiento de la gerencia del conocimiento es una vuelta al sujeto y la posibilidad de su organización en grupos y comunidades que permitan compartir el conocimiento, para producir riqueza y equilibrio organizacional y social. Por ello, creemos que la base que fundamenta el enfoque de gerencia del conocimiento, y por ende la perspectiva cognitiva, es la Teoría de Vigotsky, citado por Arcila (2000), según la cual el conocimiento de todo individuo conforma una suerte de núcleo que les es propio y que emplea para afrontar sus actividades prácticas, no obstante alrededor de dicho núcleo se sitúa la *zona de desarrollo próximo*, en donde el sujeto si bien tiene algún conocimiento requiere de “ayuda” para abordar lo que se le presente.

Esta “ayuda” es el *ámbito de conocimientos de otros* sujetos. Para que esto se de, se necesita que los individuos sean conscientes de lo que pueden ofrecer a los demás para alcanzar beneficios individuales y colectivos. Debe tenerse presente que el conocimiento visto de esta manera no reside en el individuo, sino más bien *entre ellos*.

Para resumir las ideas expuestas hasta ahora, como producto de la revisión de las perspectivas y conceptos de las ciencias de la información, presentamos una matriz relacional que sintetiza los planteamientos realizados. (Ver Cuadro N.º 1).

De manera que el recorrido que hemos hecho, nos permite desplazarnos de las visiones bibliotecológicas, centradas en el libro como soporte del pensamiento humano, hasta las visiones documentalistas enfocadas hacia los contenidos documentales y sus posibilidades de extracción, mediante la aplicación de procesos de análisis y síntesis, y las visiones informacionistas y cognitivas que proponen concepciones más abarcadoras y holísticas, que asumen una dimensión estratégica, vinculando la información y el conocimiento con el desarrollo personal, organizacional

y social. Creemos que estas perspectivas pueden integrarse y complementarse unas con otras para consolidar el enfoque cognoscitivo emergente, que debe ayudar a generar nuevos conceptos explicativos de las relaciones impuestas a las organizaciones de conocimiento, en especial a sus procesos de mediación.

CUADRO N.º 1. RESUMEN DE PERSPECTIVAS Y CONCEPTOS DE LAS CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Perspectiva	Principales representantes	Concepciones	Conceptos
Bibliotecológica	Bradford y Shera Urdaneta	<ul style="list-style-type: none"> • La Bibliotecología orientada al tratamiento de libros 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecología • Biblioteconomía • Bibliografía • Clasificación
Documentalista	Otlet y Lafontaine Currás Amat Martínez García	<ul style="list-style-type: none"> • Extracción del intelectual de lo documentos. • Reunir, clasificar y distribuir documentos de todo tipo en todos los dominios de la actividad humana 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Ciencia Documental • Documentalista • Diseminación • Análisis documental
Informacionalista	Cronin Páez Portillo Primera Ponjuán Peña	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de las propiedades y comportamientos de la información, las fuerzas que gobiernan su flujo y uso, y las técnicas manuales y mecánicas del proceso informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Information Science (Ciencia de la información) • Información Retrieval (Recuperación de información) • Information Management (Gestión de información) • Selección de información • Flujos de información • Necesidades de información • Transferencia de información • Informatika

Cognitiva (Gerencia del Conocimiento)	Nonaka y Tekuchi, Sánchez-Vegas. Stewart Portillo	<ul style="list-style-type: none"> • Unificación de diversas fuentes de investigación que incluye: la dirección de la tecnología, la innovación e información y el aprendizaje organizativo. • Se trabaja sobre la base del Desarrollo y flujo de conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento tácito • Conocimiento explícito • Capital intelectual y/o capital humano (educación, experiencia, habilidades y actitud) • Aprendizaje organizacional • Bases de conocimiento
---	--	---	--

3. REFLEXIONES FINALES

Luego de analizar las perspectivas teóricas que se han utilizado para fundamentar los procesos de mediación en organizaciones de conocimiento, se concluye que tales perspectivas pueden integrarse unas con otras para complementarse y formar un cuerpo de conocimientos teóricos sobre la naturaleza y alcance de los procesos de información y documentación. Sin embargo, creemos que se requiere avanzar hacia la conformación de una nueva línea teórica que integre, desde una perspectiva interdisciplinaria, enfoques de las ciencias de la comunicación y las ciencias cognitivas, con el propósito de construir nuevos conceptos explicativos de las complejas dimensiones que en la actualidad adquieren los procesos informativos y documentales.

BIBLIOGRAFÍA

- AMAT, N. (1978) *Técnicas documentales y fuentes de información*. Bibliograf: Madrid. España. 485 p.
- ARCILA, F. (2000) *Comunidades de práctica: Una alternativa de aprendizaje en y para las organizaciones*. (Disponible en línea) <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/arcila/comunidades.htm>.(Consulta: 14-03-02).
- CRONIN, B. (1983) "Post-industrial society: some manpower sigues for the library/information". En: *Journal of information science*, 7: 1-14.
- CURRÁS, E. (1988) *La información en sus nuevos aspectos*. Paraninfo: Madrid.
- DAVENPORT, T. (1999) *Ecología de la información. Por qué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información*. Oxford University Press-México.
- DESANTES, G. (1987) *Teoría y régimen jurídico de la documentación*. Eudema: Madrid-España.

- DRUCKER, P. (1993) *La sociedad postcapitalista*. Editorial Norma: Bogotá-Colombia.
- ESTEBAN N, M. A. y GARCÍA M, F. G. (1995) “Organización del conocimiento e información científica”. En: *Revista Scire*. Vol 1. N.º 1, enero-junio 1995. pp. 149-157.
- FLÓREZ O. R. (2002) “*Currículo y Pedagogía: Nuevas tendencias*”. Conferencia presentada en la V Reunión Nacional de Currículo: Escenarios para la Universidad del Siglo XXI. (publicada en memorias) febrero 19-22. Caracas-Venezuela. 2002.
- GARCÍA, D. (1992). *Aspectos teóricos y organizacionales del proceso de comunicación en unidades documentales*. Trabajo de ascenso (no publicado) para ascender a la categoría de profesora titular. Universidad del Zulia, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Maracaibo-Venezuela.
- LANE, R. E. (1966) “The decline of politics and ideology in a knowledgeable society. *American Sociological Review*, 21 pp. 650-668.
- LÓPEZ YEPES, J. (1978) *Teoría de la documentación*. Ediciones Universidad de Navarra: Pamplona-España.
- (1996) *Manual de información y documentación*. Pirámide: Madrid-España.
- MAC BRIDE, S. (1980) *Un solo mundo, voces múltiples. Información y comunicación en nuestro tiempo*. Fondo de Cultura Económica. México.
- MARTÍNEZ, J. A. (1995) *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Síntesis: Madrid-España.
- NONAKA, I y TAKEUCHI. (1998) *La organización creadora de conocimiento*. Oxford University Press.
- OTLET, P. (1934) *Traité de Documentation. Le livre sur le livre. Théorie et pratique*. Mundaneum: Bruselas.
- PÁEZ, I. (1992) *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades*. Instituto de Estudios del Conocimiento. Universidad Simón Bolívar: Caracas-Venezuela.
- PASQUALI, A. (1990) *Comprender la comunicación*. Monte Ávila Editores: Caracas. 289 pp.
- PEÑA, V. T. (2001) *Gestión de la información documental y su incidencia en las decisiones de los gerentes de LUZ*. Tesis de postgrado (no publicada). Facultad de Humanidades y Educación de LUZ: Maracaibo-Venezuela.
- PINEDA, M. (1996) *Sociedad de la información, nuevas tecnologías y medios masivos*. EDILUZ, Colección Post-scriptum. Universidad del Zulia: Maracaibo-Venezuela.
- PONJUÁN, G. (1998) *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Centro de Capacitación en Información. Prorectoría. CECAPI: Santiago de Chile.
- PORTILLO, R. (1994) *Una propuesta para la gestión de la información en la Universidad del Zulia*. Trabajo de ascenso (no publicado). Escuela de Bibliotecología y Archivología. Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- PRIMERA, N. (1996) *Los sistemas de información como instrumentos de apoyo al proceso educativo y su descentralización en el Estado Zulia*. Tesis de postgrado (no publicada). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ, Maracaibo.

- POPPER, K. (1992) *Conocimiento objetivo. Un enfoque evolucionista*. Teknos: Madrid.
- SÁNCHEZ-VEGAS, S (2003) “La gerencia de las tecnologías de información y comunicación. De la arquitectura de la información a la arquitectura del conocimiento”. Conferencia presentada en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. 09 de junio de 2003. Maracaibo-Venezuela.
- SÁNCHEZ-VEGAS, S. (2004) “Gerencia del conocimiento: Capital intelectual y capital social. Un enfoque para América Latina”. *IFLA Journal*.
- SHERA, J. (1972) *The foundations of education for librarianship*. Beker and Hayes: New York.
- STEWART, T. (1998) *LA nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*. Granica: Barcelona-España.
- URDANETA DE G. F. (1996) *La biblioteca como institución social. Compendio introductorio para los estudios bibliotecológicos*. Fondo Editorial Esther María Osses. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Venezuela
- WAH, L. (1999) “Mucho más que una moda”. *Revista Gestión*. N.º 2, pp. 63-71.