

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTORES DE INFORMACIÓN

Por :

Lovania Garmendia Bonilla

Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información; Instituto de Alajuela, Ministerio de Educación Pública (Costa Rica)

Correo electrónico: lgarmend@costarricense.cr

Resumen

El documento pretende brindar una serie de inquietudes que surgen a raíz de la situación actual en el campo de la información. El avance de las tecnologías de información y comunicación ha generado ansiedad en quienes de una u otra forma se han sentido “amenazados” por la sustitución del hombre por la máquina. Sin embargo en los últimos años se ha tomado conciencia de que una máquina es solo un instrumento de apoyo al quehacer del ser humano y que lo más importante, para enfrentar el futuro, es disponer de información pertinente en el momento oportuno. Esto implica la necesidad de conceptualizar la gestión y al gestor de la información frente al nuevo entorno profesional. Sin pretender hacer cátedra, se plantean algunos requerimientos de ese profesional que enfrenta un camino de doble vía porque debe aprovecharse el uso de la tecnología sin perder de vista el aspecto humanista de la atención al usuario. Un profesional que centra su interés en el usuario y por tanto requiere: conocimiento, libertad, voluntad, responsabilidad (deberes) y valores. Ese gestor comprometido con la profesión, con el campo laboral, con los colegas, con la institución, con los usuarios y con la sociedad.

Palabras clave: Información, gestión, ética profesional, bibliotecología, sociedad de la información, sociedad del conocimiento, usuarios

SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y GESTION DE LA INFORMACION

En el mundo actual se presentan cambios que tienen gran relevancia por el hecho de que los medios de comunicación rompen las barreras geográficas y lingüísticas. Esto proporciona un acceso globalizado a los eventos que se registran en cualquier parte del planeta. En el pasado la información de una región se centraba en ésta, actualmente los medios de comunicación trascienden fronteras y permiten tener al alcance de la mano amplia cantidad y calidad de información, no solamente textual sino también imágenes y sonidos.

La transformación que sufre cada país afecta la economía de los otros. Esto genera responsabilidad en cada individuo para con los semejantes y con las generaciones venideras. La *cercanía* entre los países del mundo, ha originado el intercambio de mercancías y mentalidades y, en consecuencia, una mutua necesidad. Quiere decir que “A” suple de lo que carece “B” y viceversa, situación que a su vez ocasiona que los cambios económicos, políticos, sociales y culturales de toda localidad repercuten en otras comunidades.

Cada región no escapa a los efectos de las transformaciones mundiales, tanto en la vida personal como profesional y social. El fácil acceso a la información ha requerido de un cambio en la forma de trabajo, de educación, de aprendizaje, de comportarse, del sistema adquisitivo, del sistema de producción, en fin, en la forma de vida. Se observa una nueva realidad globalizada dónde se encuentran, por ejemplo, los mismos productos en países totalmente diferentes o tradiciones exportadas o importadas entre regiones lejanas.

La accesibilidad a la información y el intercambio de procesos, productos y servicios requiere de la conceptualización del entorno. Tomando como base las operaciones administrativas de Fayol y la Teoría general de sistemas y orientadas al entorno actual, se puede decir que la gestión es un proceso permanente que reúne, organiza, coordina y controla la realidad de una institución para el logro óptimo de sus objetivos presentes, en equilibrio con sus potencialidades futuras. Una gestión sistematizada de: recursos humanos, recursos tecnológicos y políticas institucionales; que permite orientar la visión y misión de la organización para la toma de decisiones. Estas decisiones ubican el orden institucional en respuesta a los objetivos de la empresa y a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La gestión aplicará entonces una estructura horizontal de organización dinámica que permite la auto gerencia, motivación y relaciones cooperativas entre sus miembros. El empoderamiento será la base de la cultura organizacional que facultará al equipo a realizar un trabajo coordinado de compromiso hacia metas comunes por medio de la unión de sus talentos y el intercambio de conocimiento.

En este entorno, la gestión de la información se puede definir como, un proceso permanente que reúne, organiza, coordina y controla los procesos, productos y servicios de información de una institución, para responder de forma pertinente a las necesidades de los usuarios. Esta gestión involucra la captura, organización, recuperación, publicación y distribución de la información para percibir y generar conocimiento. El conocimiento es una valiosa fuente de competitividad para mejorar la calidad de dichos procesos, productos y servicios de forma que respondan a las necesidades del cliente. La gestión de la información se centra en la administración participativa donde se unen esfuerzos que generan cambios organizativos permitiendo compartir responsabilidades y autoridad. Hablar de gestión de la información requiere del análisis de la realidad de cada uno de los países en cuanto a educación, comunicación, tecnologías y políticas orientadas hacia la administración del conocimiento como modo de producción.

La diversidad del entorno requiere de ubicarse en cada realidad y enfocar la gestión de la información según sus posibilidades y necesidades. Entre las características más relevantes de la sociedad de la información y el conocimiento está la FLEXIBILIDAD. Esto significa que cada país o población entrará en la nueva era dando los pasos y el ritmo que le permita su propia estructura. Tomando las opciones que se le presente y adaptándolas a su situación para tratar de reducir la brecha tecnológica y el analfabetismo computacional e informacional que se incrementaría si se asume una actitud de dejarlo pasar.

La problemática requiere del tratamiento sistemático de las estrategias que permitan ir encaminado a cada país hacia la sociedad de la información y del conocimiento. Sistemático ya que ese camino no es a corto plazo y es necesario todo un proceso de diagnóstico, evaluación y organización de las actividades que se realizan actualmente en cuanto a la administración de la información para determinar que tenemos, que queremos y hacia dónde vamos.

En esta problemática informacional el proceso de la comunicación puede orientar la conceptualización de elementos como: el productor de información, el usuario o cliente de dicha información, el mensaje que se desea transmitir, el código a utilizar y el recurso de transmisión o canal disponible.

El Productor de información: Es de gran valor determinar ¿Qué es un productor de información? Se considera productor a aquella persona que realiza un conjunto de actos mediante los cuales crea información en sus diversos procesos de extracción, obtención y transformación de datos. El productor, por medio de su conocimiento innato y adquirido, reúne una serie de datos, los procesa, analiza y trabaja arduamente hasta generar información original, innovadora, coherente y de utilidad en su campo. Es todo aquel individuo que de una u otra forma crea información y la transmite por diferentes medios. Se puede mencionar como productores al literato, científico, filósofo, matemático, etc. Entonces, ¿Quién produce información? ¿Cuales son los sistemas, recursos y técnicas de producción de información en cada país? ¿Quiénes tienen el control de la producción, son productores nacionales o extranjeros? ¿Cuáles son las características de los recursos humanos en el campo de la producción de información y conocimiento?

Usuario o cliente de la información: Como usuario se define a toda persona que utiliza la información. El usuario capta la información por medio de sus sentidos, la selecciona y evalúa de acuerdo a sus necesidades y requerimientos informacionales, permitiéndole apoderarse del conocimiento y desarrollarse intelectualmente. Es en esta etapa en que el usuario utiliza y aplica la información generada por el productor hasta originar nueva información y se convierte en un nuevo productor de información. Por tanto ¿Quiénes son y serán los usuarios de la información? Tanto la información regional como extraregional ¿Cuentan esos usuarios con la formación pertinente para recibir y analizar la información, acorde con las necesidades propias de la cultura de cada área?

Recurso de transmisión o canal: Es el medio que permite la transferencia de información. El medio por el cual se transmite y recibe el mensaje, éste puede ser por ondas luminosas (texto, imagen) y sonoras. El canal debe ser accesible tanto al productor como al usuario y permitir la transferencia de la información de forma fluida y clara, cabe entonces cuestionarse, ¿Con cuáles recursos tecnológicos se cuenta para enfrentar la explosión de información? ¿Cómo están organizados y distribuidos los recursos tecnológicos?

El mensaje: partiendo de los datos como referencia básica necesaria para llegar al conocimiento de algo, el mensaje es lo que se quiere decir; la información con un contenido conceptual tanto para el productor como para el usuario.

El mensaje lo emite el productor por medios como el libro, el disco compacto, video grabación y otros. Entonces ¿Existe formación que permita a los usuarios intuir y procesar información y generar conocimiento? ¿Se produce información? Tomando en cuenta el control que ejercen unos países en las actividades de otros.

El código: Es el sistema que se elige para el envío del mensaje que puede ser una señal, un símbolo, la lengua, el ideograma, un logotipo, simbología, carácter, palabra, gesto, sonido u otro sistema que sirve para representar la información. ¿Se puede hablar de un *lenguaje* que permita la integración de estrategias de gestión de la información?

La conceptualización de cada uno de estos elementos vislumbra el entorno para que cada país oriente los esfuerzos de utilización de la información y generación del conocimiento de acuerdo con sus posibilidades y en respuesta a sus necesidades reales de información. Un recurso de apoyo a esos esfuerzos puede ser los medios de comunicación de información que posibilitan la interrelación entre los elementos mencionados, por medio de una simbología común que permite el flujo de los datos y su metamorfosis a información como resultado del engranaje con los otros elementos del entorno para generar conocimiento.

Toda esta gama de elementos y relaciones exige de un gestor de la información comprometido con las nuevas necesidades de los usuarios y por tanto debe armarse de estrategias y herramientas que le permitan asegurar una labor efectiva y de relevancia en la sociedad.

GESTORES DE INFORMACION

Todo profesional es responsable por el ejercicio de su labor y los efectos que conllevan cada una de las actividades que realiza, no solo desde el punto de vista académico sino también social, político, económico y cultural. El gestor no escapa a esa responsabilidad y debe afrontar los cambios como algo inherente a la profesión y las exigencias del mercado actual de la información. Esto implicará sumergirse en la opción de brindar servicios acordes con los horarios y requerimientos de los usuarios.

Las unidades de información deberán incorporarse en un sistema integrado que permita brindar información no solamente local sino también externa, para lo cual se requiere de alianzas estratégicas de trabajo cooperativo en el tratamiento, análisis, intercambio y ampliación de los recursos para dar respuesta a las consultas en diferentes formatos u opciones de adquisición. Dichas alianzas enfocadas hacia un alcance mayor de la experiencia especializada e interdisciplinaria de forma dinámica y creativa aprovechando los recursos tecnológicos.

El gestor de la información enfrenta un camino de doble vía porque debe aprovechar el uso de la tecnología sin perder de vista el aspecto humanista de la atención al usuario. Eso significa tratar de atender sus necesidades informacionales sin olvidar que ese usuario es un individuo con necesidades e intereses muy específicos.

El profesional en el área tiene en sus manos una serie de herramientas que le permiten mejor control sobre la búsqueda y localización de información útil. Es aquí donde su papel como hilo conductor entre la información y el usuario se vuelve relevante. Las estrategias que utilice deberán estar acordes con los requerimientos actuales debido a que las normas del juego han cambiado mucho, a pesar de que se conserva la esencia en atender las necesidades de los usuarios.

La nueva era denominada sociedad de la información o sociedad del conocimiento genera un mayor porcentaje de esfuerzos y recursos en el diseño, producción, comercialización y entrega de productos. Por tanto la formación académica del gestor debe brindar estrategias e instrumentos que le permitan enfrentarse a la nueva cadena de valor dónde las unidades de información puedan lograr un mayor alcance hacia los usuarios y brindar mayor porcentaje de información pertinente. Esta formación permitirá ampliar la visión del perfil profesional que se espera para los años venideros. Un especialista que pueda desempeñarse con eficiencia y eficacia en las áreas en que se procese información. Ese profesional podrá integrar tecnologías avanzadas y ser capaz de asumir su rol frente a las políticas nacionales de información, en que el conocimiento destaque como un elemento vital para la toma de decisiones en el desarrollo económico, social y educativo del país.

El gestor dirigirá sus esfuerzos para diseñar y poner en marcha sistemas que satisfagan necesidades de bienestar del hombre y de la sociedad, en un entorno global de creciente complejidad e interrelación internacional. El ejercicio responsable, moral e intelectual, fortalecerá la infraestructura que apoye la integración de la información al desarrollo del país. Juan Manuel Pineda al citar a Paloma Portela (1998) indica que:

El impacto tecnológico en el sector de la información es abrumador. La aplicación de herramientas está siendo intensiva y punta de lanza para su uso en otras industrias y sectores, ese impacto afecta de manera muy especial a los gestores de información y documentación obligándolos a un reciclaje continuo de sus conocimientos y técnicas de trabajo...

Ese reciclaje implica la incorporación, modificación o eliminación de algunos procesos, servicios y herramientas, sin embargo, es relevante no perder de vista la esencia del gestor como ser humano y su responsabilidad ética para con la sociedad.

Responsabilidad que se puede analizar desde la perspectiva de los elementos de la ética, planteados por Alfredo Barquero en su obra “Ética profesional” (1993). Esos elementos son: conocimiento, libertad, voluntad, deber y valores.

a. CONOCIMIENTO:

El conocimiento permite al hombre una percepción inteligente de las cosas. Esto le da capacidad de juzgar sobre lo bueno o lo malo de una acción. Igual que se alimenta el cuerpo se debe alimentar la mente con pensamientos buenos, limpios, poderosos, positivos, en otras palabras es necesario hacer gimnasia mental. Hay que prepararse para el futuro y estar alerta ante los cambios. El conocimiento tanto de los aspectos técnicos para el desarrollo de una labor, como el conocimiento del propio yo y del entorno.

Los éxitos se encuentran al final de caminos pedregosos por donde solo pueden avanzar aquellos seres humanos que cuentan con la inteligencia necesaria para conocer la importancia del esfuerzo y la constancia, y con imaginación suficiente para aliviar la fatiga del camino y saborear anticipadamente el almíbar del triunfo. (Mora, 2000, p. 26).

b. LIBERTAD:

El hombre es libre y por tanto su actuación debe ser racional, responsable e independiente frente a un futuro indeterminado pero lleno de posibilidades. Algunas situaciones se impondrán y en otras se debe elegir. La llave del auto ajuste es la elección, la cual es la combinación de reglas, artefactos y experiencias de los miembros de una sociedad, individual o colectivamente. La libertad implica responsabilidades y por tanto se deben asumir las consecuencias de cada una de las decisiones que se tomen y por el camino que se siga.

c. VOLUNTAD:

El hombre tiene *“la facultad de inclinarse hacia lo que tenga un valor, de acuerdo con su intelecto. La buena voluntad, junto con la libertad y la razón, facilitan el camino hacia la perfección impulsada por la naturaleza del hombre”* (Barquero, 1993 p. 43). *“La facultad de autodomínio permite al ser humano ser dueño de sus deseos, de sus emociones, de sus actitudes, de sus decisiones, de su voluntad.”* (Mora, 2000, p. 47) .

d. DEBER:

“Son disposiciones legales en general o las normas y prescripciones que regulan la actividad de una organización en particular. En algunos casos la voluntad no coincide con el código moral con las reglas preestablecidas, pero, por respeto a la ley moral y a tales reglas es un deber obedecerlas y ponerlas en práctica”. (Barquero, 1993, p. 44) No se debe olvidar la responsabilidad para consigo mismo y con los demás miembros de la sociedad. *“La persona responsable se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de tener supervisión, recibir promesas ni ser objeto de amenazas.* (Mora, 2000, p.19).

e. VALORES:

Barquero (1983) indica que Aristóteles afirmaba que *“todos los actos y aspiraciones, tienen como un fin claro y definido “el bien” por tanto el hombre busca todo aquello que lo acerque más a esta realidad”* (p. 45). *“Los valores pueden ser: económicos (utilidad material), intelectuales (dominio de la naturaleza y el goce estético) y morales (lo valioso que introduce en las acciones) y los juicios de valor solo pueden producirse acertadamente con la experiencia de lo valioso, basado en la reflexión”* (Barquero p. 45).

Son las actitudes positivas, esas disposiciones permanentes de ánimo para obrar en consonancia con las grandes convicciones de lo que es bueno, mejor y óptimo, las que nos permiten descubrir qué valores posee una persona (Mora, 2000, p. 1).

El trabajo abarca estos aspectos esenciales que deben ser considerados al pensar en un gestor de la información, porque afectan tanto las labores tradicionales como toda actividad que involucre la relación del individuo con el medio que le rodea. Esos aspectos siguen vigentes en la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento y permiten mantener un equilibrio entre el uso de la tecnología y la atención de las necesidades de un ser humano.

La sociedad de la información y del conocimiento es una etapa del mundo en que se debe recordar siempre que lo importante es conceptualizar que el gestor trabaja con información y de forma especial con usuarios o sea personas y por tanto sus necesidades y requerimientos individuales no cambian. Las nuevas tecnologías agilizan el acceso a la información y facilitan labores técnicas, esto permite al individuo el desarrollo de sus cualidades propiamente humanas.

En concordancia con lo planteado anteriormente es pertinente determinar los compromisos del gestor de la sociedad de la información y el conocimiento. Para tal efecto se retomarán los deberes presentados en el “Código de Ética del Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica (1991) y se analizarán desde la perspectiva del gestor de la información. Dichos compromisos se pueden identificar como:

El compromiso profesional: creer en la tarea que realiza y en el profesionalismo de las labores que ejecuta. Además, respetará la profesión y la impulsará como una actividad profesional de injerencia social, fortaleciendo así la confianza de la comunidad en sus tareas como parte del desarrollo del país.

El compromiso en el campo laboral: respetar el espacio de cada individuo. Fomentará la cooperación (como elemento de progreso) y la colaboración e intercambio de recursos y conocimientos promocionando la integración de las unidades de información y de los profesionales.

El compromiso hacia los colegas: mantener el espíritu de respeto y cooperación con otros miembros de la profesión. Así también compartir los conocimientos y experiencias estimando el trabajo de los compañeros desde una perspectiva constructiva. Además debe ser siempre cordial y comportarse como representante de una profesión con envergadura en todas las áreas del conocimiento por la especialidad en el procesamiento, manejo y localización de la información adecuada en el momento preciso.

El compromiso institucional: ejecutar cada proceso con eficiencia, exactitud y responsabilidad. Debe ejercer su labor con gran respeto a cada actividad y recurso de la institución en que desarrolla su profesión. Debe estar comprometido con la institución optimizando y aprovechando al máximo el espacio en un ambiente que propicie el desarrollo intelectual y profesional de los usuarios

El compromiso con los usuarios: el profesional debe recordar ¿qué organización somos? Ya que esto lo determina el usuario, por tanto es necesario identificar quién es el cliente actual y el potencial. Se debe atender al usuario, con respeto y amabilidad, haciéndole sentir a gusto en la institución y con la profesión.

El compromiso con la sociedad: Es importante recordar en todo momento el hecho que la formación primaria, secundaria y universitaria o técnica de todo profesional se debe a la comunidad que se sirve por medio del aporte que ésta brinda para la creación de una masa crítica de profesionales y en esa medida es deber de todo profesional retribuir de la mejor manera a la sociedad la “inversión” en su formación colaborando con el desarrollo sostenido de la región.

Cumplir con estos compromisos no es fácil pero es una responsabilidad moral que puede brindar satisfacción personal, profesional y social de grandes efectos en una sociedad inquieta ante el volumen y variedad de información disponible.

Tomando como base estos compromisos el gestor debe tomar conciencia de que su quehacer lo convierte en trabajador de la cultura lo que implica convertir su institución en centro generador y productor de conocimiento a partir del entorno en el cual se está inmerso.

CONCLUSIONES

En conclusión se puede decir que el conocimiento es más que artefactos. El conocimiento siempre ha sido esencial para la economía de los países al aumentar la productividad y promover el crecimiento. El gestor, como especialista en el manejo de la información, tiene la responsabilidad de dar un excelente servicio, lo que implica: construir, organizar, navegar, criticar y compartir el conocimiento.

Debe estar en constante renovación y ampliación del conocimiento para responder a las exigencias actuales ya que la capacidad creativa e innovadora enrumba el desarrollo de estrategias que permitan la proyección adecuada de la profesión. Además es relevante contar con un conocimiento profundo e identificación con el trabajo como una tarea muy relacionada con la generación del conocimiento.

La sociedad de la información y el conocimiento requiere de profesionales que respeten las normas éticas, que cuente con alta motivación y que tengan una autoestima elevada. Esto se reflejará en su labor resaltando valores como: solidaridad, compañerismo, cordialidad, servicialidad, entusiasmo, optimismo, respeto, eficiencia, flexibilidad, honestidad, responsabilidad, constancia, tolerancia e integridad.

El gestor de la información tiene una labor muy valiosa en la formación de los jóvenes en estrategias de búsqueda y localización de información pertinente. Esta responsabilidad actualmente corresponde a los profesionales de la información quienes no solo tienen en sus manos las técnicas y procedimientos que permitan al usuario apoderarse del conocimiento sino que además tiene el deber de formar a ese usuario para que pueda desempeñarse de forma autónoma en ese mundo informacional que crece cada vez más. Esto le permitirá al usuario seleccionar el material pertinente en un aspecto determinado de forma crítica y analítica y no aceptar todo lo que llega.

Hay que mantener la dirección clara y comprender que la sociedad de la información no se refiere a la sociedad de la computación y por tanto la tecnología viene a ser una herramienta de ayuda y no el suplente del ser humano. El hombre debe aprovechar todo el conocimiento y los recursos que permitan desarrollar cualquier tecnología que mejore o facilite sus labores. Esto cederá el tiempo y esfuerzo que el hombre utiliza en actividades técnicas y lo sustituirá por “tiempo cerebro activo” para utilizarlo en descubrimientos para la salud, agricultura y otros, o en el desarrollo de proyectos de mayor provecho para la humanidad.

Finalmente se puede decir que, más que estar listos para entrar en la sociedad de la información o la sociedad del conocimiento, hay que estar dispuestos a estar en ella. Porque nadie puede escapar a algo que ya está y en lo que se está inmerso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argumedo, A. (1999). Integración continental autónoma o globalización: las alternativas de América Latina. Biblioteca del Congreso de la Nación (Argentina) (comp.) *Nación y Mercado*. Buenos Aires: Biblioteca del Congreso de la Nación, pp. 41-70.

Barquero Corrales, A. (1993). *Ética profesional*. San José, C.R.: EUNED

Biblioteca Virtual Española. (1996). *Information World* en español. (3) abril

- Brenes, V.** (1988). Elementos de ética. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica,
- Ciberespacio y cibertecarios. (1994). *Information World* en español. (23) abril, 25.
- Cafassi, E.** (1998). Internet: políticas y comunicación. Buenos Aires : Biblios.
- Castells, M. y Laserna, R.** (1989). La nueva dependencia: cambios tecnológicos y reestructuración socioeconómica en Latinoamérica. *David y Goliat*, 18 (55), 2-16.
- Castells, M.** (1998). La era de la información, economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza.
- Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica.** (1991). Código de ética profesional. San José, C.R. : El Colegio.
- Córdoba, S.** (1994). La cooperación regional para el desarrollo social, cultural y bibliotecario. 60th Conferencia General IFLA agosto 21-27.
- Drucker, P.** (2000). La productividad del trabajador del conocimiento: máximo desafío. *Marketing y Ventas*. Set-oct., 5-20.
- Drucker, P.** (1999). La competitividad del trabajador intelectual : el reto más grande. *Estrategia y Negocios*. Mayo, 57-75.
- Estudillo García, J.** (2001). Elementos que conforman la sociedad de la información. *Investigación Bibliotecológica*, 15 (31), 164-211.
- Extracto: encíclicas sociales. (1980). San José, C.R. : Escuela Social Juan XXIII.
- Ezekely, B.** (1966). Diccionario enciclopédico de la psique. Buenos Aires : Claridad.
- Ferrater Mora, J.** (1971). Diccionario de Filosofía. Buenos Aires : Sudamericana.
- Gerald, F. A.** (1975). Fundamentos de psicología. México : Trillas.
- Globalización e identidad cultural. (1998). **Bayardo**, Rubens y otros. Buenos Aires : CICCUS.
- Guerrero, L. J.** (1970). Psicología. México : Diana.
- Hickins, Michael.** (1999). Se buscan aliados: las empresas no pueden satisfacer todas las necesidades de sus clientes en solitario. *Marketing y ventas*. Set-oct. 36-41.
- Hidalgo, S.** (2003). El valor del conocimiento para aumentar el rendimiento de las empresas – Internet -- Alianzas estratégicas. Presentaciones para el Curso de “Gestión de la Información” de la Maestría de Cultura Centroamericana con énfasis en gestión de la información de la Universidad Nacional. Heredia, C.R.
- Papa Juan Pablo II.** (1985). Laborem exercens: carta encíclica. San José, C.R. : PROMESA
- Jiménez Castro, W.** (1978). Introducción al estudio de la teoría administrativa. México : Fondo de Cultura Económica.
- Jiménez, F.** (2003). Gestión del conocimiento. Presentación para el Curso de “Gestión de la Información” de la Maestría de Cultura Centroamericana con énfasis en gestión de la información de la Universidad Nacional. Heredia, C.R.
- Jiménez, F. e Hidalgo, S.** (2003). Gestión del conocimiento. -- Cultura y cambio organizacional. -- Políticas de información. -- Empoderamiento y equipos de trabajo. -- Servicio al cliente en Internet. -- Cómo negociar en forma táctica y estratégica. -- Gestores de información en la sociedad del conocimiento. -- La información: su gestión e importancia. -- Megatendencias: una visión del futuro. --

Motivación. Presentaciones para el Curso de “Gestión de la Información” de la Maestría de Cultura Centroamericana con énfasis en gestión de la información de la Universidad Nacional. Heredia, C.R.

Katz, D. (1980). Manual de psicología. Madrid : Morata.

Mora G., G. (2000). Valores humanos y actitudes positivas. México : McGraw Hill.

Pineda, J. M. (2001) Tesis de Licenciatura en bibliotecología y documentación sobre la realidad laboral del bibliotecólogo en la Universidad Nacional de Córdoba. España : Credos.

Quesada Araya, J. (2003). Retos y oportunidades de la sociedad de la información y la comunicación en Centroamérica. San José, C.R. : Centro de información Tecnológica.

Rica, E. de la (2003). Gestión del conocimiento: caminando hacia las Organizaciones inteligentes. [En línea]. [Consultado: mayo 2003] <http://www.eseune.edu>

Roncagliolo, R. (1996). Las industrias culturales en la videósfera latinoamericana. *Las industrias culturales en la integración latinoamericana*, comp. Por Néstor García Canclini y Carlos Moneta. Buenos Aires : EUDEBA, pp. 57-73.

Roncagliolo, R. (1996). La integración audiovisual en América Latina: estados, Empresas y productores independientes. *Culturas en globalización, América Latina-Europa-Estados Unidos: libre comercio e integración*, comp. Por Nestor García Canclini. Caracas : CNCA, CLACSO y Nueva Imagen., pp. 41-54.

Russel, A. (1976). Psicología del trabajo. Madrid, Morata.

Sperling, A. (1972). Psicología simplificada. México : Gogesa-Doubleday.

Suárez, A. (1985) Diccionario económico de la empresa. México : s.e.

SOBRE LA AUTORA

Lovania Garmendia Bonilla

San José, Costa Rica, América Central (1962).

Licenciada en bibliotecología y ciencias de la información. Universidad de Costa Rica. Bibliotecóloga en el Instituto de Alajuela.

Ha publicado: Evaluación de software para bibliotecas: requerimientos técnicos. Revista del Colegio de México. 1997

Consideraciones sobre la automatización del control de publicaciones periódicas con el Lic. Oscar Arriola Navarrete. Revista del Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica 2002.

Actualmente es Docente en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Universidad Nacional, Costa Rica

c.e: lgarmend@costarricense.cr