

# Los procesos de mediación del conocimiento como elementos integradores-unificadores del discurso epistemológico de las ciencias de la información

FRANCYS DELGADO  
JOHANN PIRELA MORILLO  
*Universidad del Zulia, Venezuela*

## INTRODUCCIÓN

**E**l propósito del documento es presentar una línea para la discusión teórica que afiance la fundamentación de un discurso epistemológico unificador en el área de las ciencias de la información, con base en la consideración de los procesos de mediación del conocimiento como objetos de estudio del área.

Se utilizan como referentes teóricos los planteamientos de Gutiérrez (2002), Orna y Stevens (2001), Rendón Rojas (2005) y Hessen (2006), relacionados con la definición de los conceptos de *información*, *comunicación* y *conocimiento*. Igualmente, se consideran las perspectivas teóricas de las ciencias de la información: bibliotecológica, documentalista, informacionalista y cognitiva. El examen de tales perspectivas permite concluir la inclusión de una dimensión comunicativa-mediadora en los planteamientos realizados.

En este sentido, se propone integrar enfoques bibliotecológicos, documentales e informativos-cognitivos para generar nuevos conceptos explicativos que apunten a la unificación del discurso epistemológico de las ciencias de la información, a partir de considerar los procesos de mediación del conocimiento como objeto de estudio.

## LA COMUNICACIÓN: MEDIACIÓN ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Los procesos de mediación del conocimiento se conciben como elementos alrededor de los cuales es posible integrar la diversidad conceptual que existe en el área de las denominadas ciencias de la información o ciencias de la documentación. Para fundamentar el carácter integrador de estos procesos, es necesario entenderlos como procedimientos intermediarios entre quienes producen información, y quienes la requieren para el desarrollo de actividades académicas-profesionales y personales-sociales.

Partiendo primeramente de lo que se entiende por información, observamos, en los discursos construidos a través del tiempo, que ésta ha venido a centrarse en un proceso evolutivo, en un flujo constante, desmesurado, inagotable de producción, desde sus inicios hasta la primera y segunda década del siglo XXI. Casi todas las ciencias, por no decir todas, se han alimentado y utilizado la información como una herramienta fundamental de apoyo a la investigación que dinamiza los procesos de producción de conocimiento. Esta perspectiva conduce a asumir que el manejo adecuado de información constituye la base de la construcción y la desconstrucción de conocimientos. Manejo adecuado que implica el desarrollo de procesos de pensamiento que actúan como dispositivos mediadores para añadir nuevo valor y sentido a la información.

Pérez Gutiérrez (2002) expresa que la información, desde los años cincuenta, ha ido ocupando progresivamente un lugar privilegiado y que, después de 60 años, no existe en los momentos actuales alguna disciplina de carácter científico que no incluya el concepto de información.

No obstante, y dado lo complejo del término, referido como fenómeno, proceso, disciplina científica, entre otros, requiere de concertación y de acuerdos para enfrentar la diversidad que existe en los significados. Más aún, cuando “Información es nuestra

forma de transformar el conocimiento cuando queremos comunicarlo a otras personas” (Orna y Stevens, 2001, p 48).

La información, según Valentim Pomim (2004), se considera como un conjunto de datos que pueden estar dispuestos en cualquier soporte físico e electrónico. Pero esos datos no se dan por sí solos. Parten de un sujeto que percibe, procesa y genera, proviene de lo senso-perceptible, de una situación determinada por el sujeto cognoscente.

En este sentido, se puede apreciar, siguiendo la opinión de Rendón Rojas (pp. 52-53), que “la información está más allá de los datos, ella no actúa directamente sobre nuestros órganos de los sentidos, sino que son los datos los que actúan sobre estos últimos”.

De acuerdo con lo expresado por el autor, podemos agregar que la información tiene sus raíces en la profundidad perceptiva del sujeto cognoscente y en la forma como aprehende al objeto, visión desde la cual es posible entender este proceso como mediación entre el sujeto y la información que recibe del entorno, con lo cual ésta logra generarse a través del proceso cognitivo y entrar en el ciclo de producción de información, transformación y generación de conocimiento, que sólo se puede dar con la intervención del ente subjetivado.

En este sentido, Hessen (2006, p. 136), afirma que: “conocer es aprehender mentalmente un objeto. Generalmente la aprehensión no se realiza en un acto simple, sino que es el resultado de una serie de actos. Para expresarlo de alguna forma, la conciencia cognoscente necesita girar alrededor de su objeto para aprehenderlo realmente.”

Esta visión gnoseológica expresa claramente la relación entre el sujeto y el objeto, y en ese vínculo, por supuesto, hay que profundizar en los problemas propios de la relación en todo cuanto se deriva de cómo se informa, y a través de qué se conoce.

Al respecto, Ander-Egg (2001, p. 39) sostiene que “el sujeto de conocimiento es un sistema viviente en las condiciones reales de existencia”. Esto significa que el sujeto en todo proceso es el interventor frente al objeto, que nada puede generarse si no existe el polo opuesto al objeto; en este caso, el sujeto.

## *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

En cuanto al conocimiento, Rendón Rojas (2005, p. 54) afirma que “el conocimiento es crear y re-crear sentidos, construir y re-construir ideas, formar y re-formar juicios, producir y re-producir teorías, fundamentar y re-fundamentar discursos, elaborar y re-elaborar visiones del mundo”. Desde esta perspectiva, el hombre a través de sus sentidos puede captar realidades, hechos y fenómenos por medio de un proceso de indagación y sistematización; puede proponer ideas, emitir juicios, reflexionar, programar, considerar y re-considerar todo lo que el sujeto ha logrado en la aprehensión del objeto.

Como complemento a lo expuesto por Rendón Rojas, el conocimiento es una determinación del sujeto por el objeto. Según Hessen (2006, p. 30), en el conocimiento “se encuentran, frente a frente, la conciencia y el objeto, el sujeto y el objeto. El conocimiento se manifiesta como una relación entre estos dos elementos que permanecen en ella y están eternamente separados el uno del otro”.

Se puede decir que el conocimiento está en todo lo que el ser humano genera, produce, recibe y “re-crea” del mundo externo. Forma parte de un proceso cognitivo que constantemente se está revitalizando, modificando, interpretando, analizando y trascendiendo; conforma un cúmulo de experiencias que pasa por procesos de transformación. Para Orna y Stevens (2001, p. 47), “el conocimiento es lo que adquirimos mediante nuestra interacción con el mundo; es el resultado de la experiencia organizada y almacenada en la mente del individuo, de una forma que es única para cada persona [...]”

Llevándolo al plano de lo perceptible, el conocimiento, según Panqueva Tarazona y Correa Olarte (2008, p. 116), “es un problema no sólo para la razón sino para el hombre mismo, para su subsistencia, para su crecimiento y desarrollo”. Lo refieren como problema debido a las dificultades que éste presenta desde el momento en que se produce. Es la forma de comprender el pensamiento a través de sus orígenes y evolución, como complementa el autor citado.

Conforme a lo expuesto, a partir de un hallazgo, de la búsqueda de la verdad, se genera la información que, de acuerdo con el ciclo referido, se transforma en conocimiento. Para Orna y Stevens (2001, p. 24), el “conocimiento es la experiencia que obtenemos de nuestros encuentros con el mundo exterior en la sociedad, la naturaleza y en el lenguaje escrito y oral.” Esto amerita, desde luego, una acción comunicativa que permita que las personas conozcan e integren el ciclo. Así, en ese continuo de percepciones, búsquedas, hallazgos, transformaciones, la información viene a ser lo tangible bajo cualquiera de sus formas y maneras de obtención.

Esto es posible debido a que el conocimiento está incluido en tres ámbitos importantes, según lo manifiestan Panqueva Tarazona y Correa Olarte, (2008): se refieren al conocimiento psicológico en cuanto al sujeto; el lógico en cuanto hace la idea o imagen, y el ontológico en cuanto hace el objeto que se proyecta al ámbito educativo, como comenta el autor: Pero igualmente puede comprender cualquier otro ámbito, y “[...] tendría que incorporar el lenguaje o forma de expresión de la idea del objeto y entonces tendría que referir otra disciplina como la comunicación” (Panqueva Tarazona y Correa Olarte, 2008, p. 116).

Sabemos que la comunicación se suscita en la interrelación humana y conforma un proceso espontáneo entre emisor-receptor, y que sirve para compartir, transmitir, comunicar. Barrera Morales (2002, p 92) se refiere a ella como “el ejercicio de dar a conocer algo, de poner en común; guiados por el sentido etimológico, es la acción en común; constituye todo acto humano con contenido signficacional suficiente como para ser percibido, decodificado, interpretado”.

La información, como un recurso tangible, producto de la dinámica del día a día, tiene un ciclo de vida en la producción de información que, de acuerdo con Ponjuán Dante (1998, p. 47), se produce a medida que va fluyendo y que está conformado por la generación, selección, representación, almacenaje, recuperación, distribución y uso.

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

En este ciclo, se produce la transformación a la que se refiere Orna y Stevens: Información-Conocimiento-Información, y así sucesivamente.

En esta interrelación, se puede evidenciar un proceso de mediación importante que está representado justamente por la comunicación, sin la cual la relación sujeto-objeto no podría establecerse en el terreno natural.

Al hacer referencia a la comunicación como proceso de mediación entre la información y el conocimiento, es necesario destacar, de acuerdo con lo expresado por Pirela (2006, p. 71), que “la comunicación, en tanto que proceso 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”.

Para este autor, los procesos de mediación deberían constituir los objetos de estudios de las disciplinas vinculadas con el manejo de la información: Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información, Ciencias de la Documentación, debido a que el propósito de los enfoques teóricos usados para generar cuerpos explicativos en estas disciplinas-saberes han aludido al carácter comunicacional-mediacional que subyace entre la información como materia prima, a partir de la cual construye y reconstruye el universo cognitivo del sujeto. Creemos que las bibliotecas, los archivos y los centros de información intervienen de manera decisiva en el proceso que mueve la información, desde el ámbito de la producción hasta el ámbito de la interiorización y comprensión crítica de parte del sujeto. De modo que el epicentro para realizar las tareas de fundamentación epistemológica de las ciencias de la documentación y la información debería ubicarse en los procesos de mediación cognoscitiva, sobre todo en el contexto de la actual sociedad global del conocimiento.

La comunicación, en esa relación emisor-receptor, establece un vínculo para la mediación, donde los intercambios información versus conocimiento –y viceversa– marcan pautas en la cadena de transformación de la información, y donde la relación emisor-receptor es posible debido a la comunicación, la cual per-

mite la difusión de las ideas, el conocimiento y el aprendizaje, y por supuesto, todo el ciclo que la transformación implica desde el punto de vista del proceso.

Pirela (2006, p. 71) sostiene, al referirse a la comunicación, que ésta 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”.

Para profundizar en cada uno de estos procesos (información, conocimiento, comunicación), se requiere la intervención epistemológica para la explicación de cada uno de los componentes señalados en el ciclo de transformación.

La epistemología, para Damiani (2005, p 31), es una “reflexión sobre el conocimiento que busca la verdad, supone una reflexión sistemática sobre la relación que se establece entre el sujeto pensante y un contenido objetivo del pensamiento [...]” Es probable que pueda contribuir en la reflexión sobre la identidad, relaciones, posturas y objeto de la ciencia de la información, que terminaría por aclarar la posición de la información. Asimismo, la epistemología, en su capacidad de reflexionar sobre el conocimiento, puede contribuir a ahondar en la búsqueda de términos, estructuras, criterios que, desde la diversidad, marquen los bordes del territorio para salvar las discrepancias y profundizar en la búsqueda de esas respuestas. También puede ahondar en los procesos de mediación del conocimiento, los cuales constituyen, para Pirela (2006, p. 71), “la actividad medular de las bibliotecas, archivos y centros de información y documentación, entendidas como organizaciones de conocimiento [...]”

No obstante, y mientras no se concreten posiciones, la coexistencia interdisciplinaria (información, comunicación y conocimiento) sigue mostrando el camino más pertinente para avanzar hacia la construcción de un discurso unificador de las ciencias de la información; pero, en la praxis, siguen sin encontrarlo, y se continúa, así, el vacío epistémico. Mientras eso es el día a día en la Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y Documentación, la información continúa su transcurrir como recur-

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

so de carácter económico, social, político, educativo, ambiental, ecológico, entre otros: se van produciendo transformaciones del hallazgo que convierten la información en conocimiento, y éste, a su vez, por la acción del hombre, se transforma nuevamente en información. Esto corresponde al ciclo de transformar la información en conocimiento y el conocimiento en información, planteado por Orna y Stevens (2001, p. 25). Lo cual, si lo vemos desde cierta perspectiva, se inicia con la búsqueda de información, y allí comienza el ciclo sobre el cual orbitan la información, el conocimiento, y la comunicación.

En este sentido, Damiani (2005, p. 27), considera que: “el significado de una ciencia, de una teoría, de un método, de una investigación, no se comprende si no se esclarece el fondo epistemológico, sobre el cual se sustenta; el conocimiento científico no tiene fundamento en sí mismo, depende de otro discurso que lo legitima: un paradigma, un programa, un episteme.”

### PRESENCIA DEL COMPONENTE MEDIACIONAL EN LAS PERSPECTIVAS TEÓRICAS DE LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Abordar los procesos de mediación del conocimiento como elementos integradores en torno a los cuales es posible generar explicaciones para fundamentar las ciencias de la información, parte de considerar las siguientes premisas:

1. El paso de la sociedad de la información a una sociedad del conocimiento, la comunicación y el aprendizaje, plantea un redimensionamiento de la acción de las organizaciones de conocimiento de lo sólo instrumental-técnico, a lo comunicativo-cognitivo.
2. Es necesario interpretar la acción de esas organizaciones desde la comunicabilidad, entendida ésta como posibilidad de mediación y facilitación activa y crítica del conocimiento.

3. El proceso que articula la acción es el de mediación del conocimiento, expresión conceptual que implica mucho más que transferencia de información, comunicación documental y gestión de información.
4. La mediación del conocimiento es un proceso que se complejiza en la cibersociedad, ya que se introducen formas interactivas y dialógicas que rompen con las nociones tradicionales de tiempo, espacio, documento e información; tales formas, si se saben aprovechar, impulsan el aprendizaje y el desarrollo.
5. Sobre la base de estas premisas, es posible plantear que los procesos de mediación del conocimiento constituyan el epicentro para la posibilidad de generar nuevos caminos epistémicos y explicativos del alcance de las organizaciones sociales dedicadas a hacer expeditos los canales entre quienes producen información y conocimiento, y quienes lo necesitan para expandir su horizonte cognitivo de acción.

### Perspectiva bibliotecológica

Probablemente, el representante más destacado de la perspectiva bibliotecológica sea Jesse H. Shera, de quien 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

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

publicaciones periódicas como documentos a los cuales no podía aplicárseles 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, ya que 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 su afirmación más citada: 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 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 el de comunicar la información y el saber, para lograr lo cual debe emplear todas las técnicas necesarias.

### Perspectiva documentalista

Parece que existe consenso en plantear 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 o de la Información, 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 otleiana de documento es su carácter de perennización informativa y cognitiva.

En relación con el concepto de Documentación, el mismo autor plantea una caracterización, sobre la base de cuatro 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.

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

Esta definición hace pensar en un sistema que considera relaciones y conceptos que pueden ser representados, en la que 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 le agrega valor a la información contenida en los documentos que Otlet llama simples.

### Perspectiva informacionalista

La perspectiva informacionalista se basa en las conceptualizaciones iniciadas en la década de los años sesenta en el Georgia Institute of Technology, donde se elaboró 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 ahí 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 efec-

tivo 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 (1973), Galbraith (1967) y Touraine (1971), 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

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

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.

### Perspectiva cognitiva

Es posible comenzar a plantear una cuarta perspectiva para fundamentar los estudios de las ciencias de la información: la perspectiva cognitiva, 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 cognitivo, 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 información, especialmente en cuanto al enfoque de la “gestión o gerencia del conocimiento” según Wah (1999), éste plantea el aprovechamiento y reutilización de los recursos que ya existen en la organización, de modo tal que las personas puedan seleccionar y aplicar las mejores prácticas (conocimientos y experiencias validadas). Y una de las formas de materializar esto, señala la autora, es generando un ambiente en el cual 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 cognitiva, lo que se traduce en un nuevo conocimiento.

Seguindo 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 que vin-

cula 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, lo cual alude al reciclado continuo y al 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, lo cual 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 y 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 incluye es-

## *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

quemadas, 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 las que hay implícitos procesos de *transfiguración* de 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, 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 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 (1998), por lo que su forma de presentación más rica y profunda se da a través de procesos intangibles (conocimiento tácito). Estas características del enfoque de gerencia del conocimiento plantean nuevos esfuerzos de teorización, basados en la construcción de caminos alternativos para abordar nuevos problemas vinculados con el quehacer informacional; caminos que se expresan bajo la forma de metodologías específicas, en las cuales 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, la 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 dé, se necesita que los individuos sean conscientes de lo que pueden ofrecerles 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*.

De manera que el recorrido que hemos hecho permite desplazarnos de las visiones bibliotecológicas, centradas en el libro como soporte del pensamiento humano, hasta las visiones documentalistas enfocadas en los contenidos documentales y sus posibilidades de extracción, mediante la aplicación de procesos de análisis y síntesis, y las visiones informacionalistas 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 cognitivo 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.

## PROPUESTAS TEÓRICO-EPISTÉMICAS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO DE LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Sobre la base de las diversas premisas que existen en torno al objeto de estudio de la Bibliotecología, y las diferentes perspectivas a través de las cuales se puede entrar en contacto con el mundo de la información y el conocimiento, es obvio que en los inicios del siglo XXI las tendencias para el manejo de la información continúen cimentadas una diversidad de criterios. Tanto la *Documentación* como la *Bibliotecología*, la *Ciencia de la Información*, u otras denominaciones, tienen como finalidad adelantar sus procesos para el registro de información, proveniente de estas organizaciones representativas del conocimiento procesado y registrado, que sirven de fundamento a todos los sistemas de conocimiento, y a las áreas científicas en general.

Según Albornoz (2007, p. 293), el conocimiento se puede entender “como la relación que se establece entre un sujeto cognoscente y un objeto o situación objetiva”. Esto puede verse con mayor profundidad de lo que aparenta, y se refleja en el hecho de que aún no se hayan establecido los acuerdos para unificar criterios en torno a una propuesta epistémica integradora con respaldo en enfoques filosóficos para la reflexión, la erudición, las destrezas, la experiencia y la búsqueda del camino, así como en la transformación de modelos cuyo fin sea, precisamente, generar conocimiento que, de acuerdo con Hessen, represente la relación entre un sujeto y un objeto, y si cualquiera de las organizaciones representativas del conocimiento tiene su objeto, entonces ¿a quién corresponde el sujeto? Éste es uno de los problemas que ha de resolver la diversidad de opiniones y propuestas al respecto.

Es tan importante determinar al objeto como al sujeto mismo. En este sentido, es necesario preguntarse: ¿quién es el cognoscente?, ¿cuál es la función del sujeto en relación con el objeto?, ¿pueden ser permutables en su relación?, ¿podemos hablar de la reciprocidad de ambos? Son preguntas que nos inducen a re-

flexionar al respecto. Se puede decir que el sujeto es la esencia, es la conciencia, y que los dos, en la relación, constituyen fundamentalmente el conocimiento. Sin embargo, para definir un objeto en la diversidad se requiere, como afirma Sáez Rueda (2001, p. 423), “frente a una inteligibilidad dialéctica se impone una inteligibilidad estratégica: los acontecimientos históricos son prácticas humanas entendidos no en su dimensión subjetiva o intencional, sino como sucesos que interaccionan y entran a formar parte de tácticas o de estrategias”.

Como síntesis de lo expuesto, nos corresponde analizar el objeto de estudio, en relación con las propuestas de los grupos de investigación que integran las Ciencias de la Información, la Bibliotecología, la Documentación; y retomar la esencia del objeto de estudio como producto del análisis y conclusiones presentadas en el Seminario Especializado en Epistemología de la Bibliotecología y Estudio de la Información, en el marco de la XXII coloquio de Investigación realizado los días 24 y 25 de octubre de 2011 en México D.F.

Cada grupo muestra posiciones interesantes que bien pueden contribuir a dilucidar, a futuro, el objeto de las organizaciones representativas del conocimiento. Como objeto de estudio se mencionan los siguientes:

- Rendón Rojas asume el *sistema informativo documental* (SID) como objeto de estudio de la ciencia de la Bibliotecología.
- Quintero Castro hace referencia al documento, que forma parte del SID, y maneja como objeto el *proceso de organización documental*.
- Por su parte, Ortega Dotta sostiene que el objeto de conocimiento es la intervención específica que, según expone, se realiza sobre la información por medio de la elaboración de registros.
- A su vez, Mancipe Flechas considera que el objeto está relacionado con el *sistema de información documental* partien-

**El objeto de estudio de la bibliotecología...**

do de las ciencias de la información, y se refiere a los alcances inmediatos e interconectados de las diversas disciplinas.

- Para López Yepes, el objeto está en función del *proceso informativo-comunicativo* referido a la mediación cognitiva.
- Delgado y Pirela trabajan el objeto de la ciencia de la información a través de los *procesos de mediación del conocimiento*, que vienen a ser los que favorecen el encuentro a través del cual se puede interiorizar, analizar, socializar, comunicar y abordar todas las formas de manifestar la información y adquirir conocimiento, dentro de la relación información-conocimiento y comunicación.

El cuadro que a continuación se presenta, expresa la síntesis de lo referido (*Figura 1*).

*Figura 1*

Propuestas Teórico-Epistémicas sobre el objeto de estudio (Seminario de Epistemología y Estudios de la Información. IIBI-UNAM-México)		
AUTOR	OBJETO DE ESTUDIO	DISCIPLINA
Rendón Rojas	SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL (SID)	Bibliotecología
Quintero Castro	Proceso de organización documental como eje diferenciador	Información Documental
Ortega Dota	Documento de la intervención específica realizada sobre la información	Ciencia de la Información
López Yepes	Proceso comunicativo informativo	Bibliotecología Documentación Ciencias de la Información
Mancipe Flechas	Sistema de información documental como punto de partida	Ciencia de la Información
Delgado y Pirela	Mediación cognitiva	Ciencia de la Información

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la síntesis del cuadro, en los diversos grupos de trabajo existen puntos coincidentes que ayudan a discernir la complejidad del objeto de estudio, el cual se ubica en el campo de la Bibliotecología, Información Documental, Ciencia de la Información, o bien, circunscrita, a la Bibliotecología, Documentación, Ciencias de la Información. En la descripción del objeto de estudio se muestra el sistema de información documental, en cuya estructura intervienen todos los elementos generadores de conocimiento registrado. También se capta el objeto, en las Ciencias de la Información como campo transdisciplinar entre las diversas organizaciones representativas del conocimiento. En otra propuesta, se considera el objeto como proceso de organización documental, donde se observan acciones tanto internas como externas de la organización documental, que al final van a la recuperación de la información y, por supuesto, a la generación de conocimiento.

Otra visión del proceso, del objeto de estudio de la Ciencia de la Información, es la intervención específica que se realiza sobre la información. Esta posición requiere igualmente de procesos, informacionales y comunicacionales, para la elaboración de registros. En el campo comunicacional, se presenta otra propuesta, cuyo objeto de estudio es el proceso informativo-comunicativo y mediación cognitiva, en el cual intervienen el usuario, como receptor, y todos los procesos producto de los emisores cuya finalidad es mediar dentro de la perspectiva de la cognición.

En afinidad con la propuesta anterior, se considera la mediación cognitiva representativa en las organizaciones del conocimiento, cuya finalidad está, como acota Pirela (2007, p. 65), en el hecho de que la “comunicación se asume a partir de la perspectiva mediadora, según la cual se realizan inter-acciones entre emisores y receptores en estado de reciprocidad y con el propósito de activar la recomposición de sus arquitecturas cognitivas”.

Finalmente, es importante hacer referencia al documento preliminar, presentado por Quintero (2011), sobre las Disciplinas de la Información Documental: Objetos, Categorías y Problemas de Investigación, donde hace una síntesis conclusiva de cada pro-

### *El objeto de estudio de la bibliotecología...*

puesta y los divide en tres grupos que presentan similitudes, los cuales suscribimos y consideramos que presenta elementos para la discusión y aproximación al objeto de estudio. Los grupos que comparten sus coincidencias lo conforman: primer grupo, Rendón Rojas y Mancipe Flechas; el segundo grupo, Castro Quintero y Ortega Dotta; y el tercer grupo, López Yepes y Delgado y Pirela.

Al abordar la esencia de los componentes que integran las propuestas, podemos observar que, en cada grupo, el objeto de estudio se presenta como un paradigma transformado, capaz de modificarse en su esencia, y permite agregar nuevos elementos que le dan un carácter integrativo, reformulativo, sistémico, metodológico, comunicacional, cognitivo, disciplinario y transdisciplinario, de organización y proceso y de intervención específica. Dentro de esta estructura, es necesaria la consideración de la unidad dentro de la pluralidad, pero sin perder la conexión con los procesos, el documento, el usuario, la institución informativa documental y profesional, que conforman las categorías epistémicas fundamentales.

Como se puede observar, el objeto de estudio amerita de la reflexión, análisis, explicación y comprensión, para poder discernir su alcance, y hasta se podrá hacer mención de la necesidad de la “inteligibilidad estratégica”, para decidir sobre él. Todo induce al conocimiento, al desarrollo de una epistemología que integre los factores y pueda conectarse por medio del lenguaje con su esencia dentro de un contexto social integrador, donde el sujeto se pueda concebir como la estructura en la cual intervienen todas las disciplinas para una sola denominación que pudiera ser: Bibliotecología, Ciencia de la Información, Documentación, etcétera, pero que, a su vez, se tenga presente lo expuesto por Rendón Rojas (2005, p. 46), quien considera que “La fundamentación ontológica exige determinar la forma de existencia de los entes con los que trata la disciplina, el status ontológico de los objetos a los que se refieren los enunciados y las leyes de la teoría”.

Nos corresponde en la pluralidad acompañar una decisión trascendental, que maneje la posibilidad, dentro de la imposibilidad, que complemente y evite que se agote el entendimiento

para discernir sobre el objeto de estudio, de un campo vinculado a todas las áreas del conocimiento. Dada su complejidad, requiere esencialmente de una epistemología, que, como afirma Alfaro López (2010, p. ix), signifique “la toma de conciencia del científico [...]”

Esta toma de conciencia nos debe llevar a formular una propuesta que integre los discursos epistemológicos que se han definido para dar cuenta de las categorías medulares a partir de las cuales se generen explicaciones sobre la naturaleza y alcance del objeto de estudio, el cual para nosotros se ubica en los procesos de mediación de conocimiento como elementos que pueden unificar-integrar dichos discursos, debido al carácter transversal de la mediación, que entendemos como intercambio recíproco, cuyo vector cruza los procesos y operaciones que se aplican a la información para generar metainformación y conocimiento nuevo.

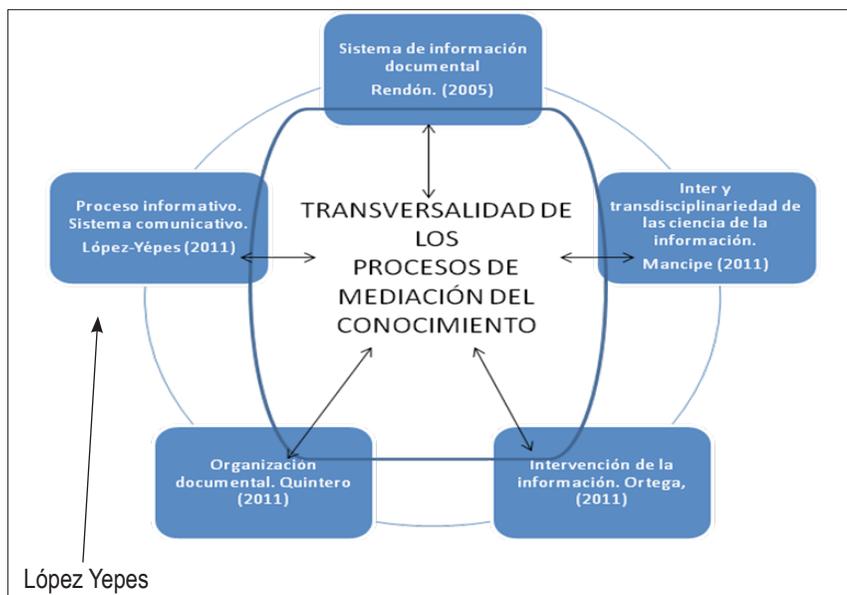
En este sentido, la transversalidad de los procesos mediacionales atraviesan como una coordenada las propuestas existentes. En el caso del planteamiento de Rendón (2005) en su Sistema de información documental, se aprecia la mediación en el espacio de intersección entre la información, el profesional de la información y el usuario. En cuanto a la propuesta de Mancipe (2011), vemos la mediación en la acción de las denominadas instituciones informativo-documentales, asumiendo la inter y transdisciplinariedad de la Ciencia de la Información que, al apoyarse en otros cuerpos disciplinares, profundiza sobre esta acción.

En la propuesta de Ortega (2011), podría señalarse que hay un matiz mediador también cuando ubica a la Ciencia de la Información en medio de dos ámbitos: el de la gestión y el de la tecnología, donde se observa la presencia de procesos mediante los cuales se incide sobre la información: organización, almacenamiento, recuperación, acceso dirigido al uso con calidad de esa información. Todos estos procesos, a nuestro juicio, son procesos mediadores porque actúan como intermediarios para que la información producida pueda ser accedida crítica y estratégicamente por el usuario.

## El objeto de estudio de la bibliotecología...

Quintero (2011), al señalar la centralidad del objeto de estudio en la organización documental, deja ver el carácter transversal de la mediación, por cuanto organizar información es una operación intelectual que requiere del despliegue de procesos mediadores complejos, que van del análisis, la síntesis y el alto valor agregado a la información, posible gracias a los procesos de indización y condensación. Finalmente, López Yepes (2011) expresa de forma explícita su adhesión al enfoque comunicacional-mediacional y cognitivo, al plantear que el proceso informativo y los procesos de intervención y organización orbitan en torno a un sistema comunicativo en el que emisores y receptores comparten mensajes que les permiten enriquecer la fluidez cognoscitiva. En la *figura 2*, queremos graficar la transversalidad de los procesos de mediación cognoscitiva que probablemente permeen todas las propuestas epistemológicas sobre el objeto de estudio de las ciencias de la información.

Figura 2.  
TRANSVERSALIDAD DE LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN DEL CONOCIMIENTO



Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

Los procesos de mediación del conocimiento deberían considerarse como objeto de estudio de las disciplinas vinculadas con el manejo de la información: Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información, Ciencias de la Documentación, debido a que el propósito de estas ciencias es generar cuerpos explicativos para dar cuenta de los procesos necesarios que hacen más expeditos los canales entre quienes producen información-conocimiento y quienes los necesitan. Esta idea supone asumir que las bibliotecas, los archivos y los centros de información deben intervenir de manera decisiva en el proceso que mueve la información desde el ámbito de su producción hasta el ámbito de su interiorización y comprensión crítica de parte del sujeto.

Las perspectivas estudiadas permiten identificar la presencia del componente comunicativo para estructurar la explicación acerca de la naturaleza y el alcance de las disciplinas involucradas en el manejo de la información y de las correspondientes organizaciones que la sistematizan, difunden y ponen a disposición de la sociedad, y ello constituye un elemento desde el cual se podría integrar-unificar el discurso epistemológico de las ciencias de la información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro López, Héctor G. (2010), *Estudios Epistemológicos de la Bibliotecología*, México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Albornoz, José Hernán, *Nociones Elementales de Filosofía*, 5ta reimp., Caracas: Vadel Hermanos Editores, C. A.
- Ander-Egg, Ezequiel, *Métodos y Técnicas de Investigación Social*, vol.1. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.

## ***El objeto de estudio de la bibliotecología...***

- 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).
- Barrera Morales, Marcos F. (2000), *Holística; Comunicación y Cosmovisión*, Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Cronin B. (1983), "Post-industrial society: some manpower sigues for the library/information", *Journal of information science*, 7: 1-14.
- Damiani, Luis F. (2005), *Epistemología y Ciencia de la Modernidad*, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Ediciones de la Biblioteca.
- Davenport, T. (1999), *Ecología de la información. Por qué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información*, México: Oxford University Press-México.
- Drucker, P. (1993), *La sociedad postcapitalista*, Bogotá: Editorial Norma.
- 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, 2002.
- Hessen, J. (2006), *Teoría del Conocimiento*, Caracas, Editorial Buchivacoa.
- López Yepes, J. (1978), *Teoría de la documentación*, Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra.
- López Yepes, J. (1996), *Manual de información y documentación*, Madrid: Pirámide.

### ***Los procesos de mediación del conocimiento...***

- Mancipe Flechas, E. (2011), “Los Sistemas de Información Documental (SID) como núcleo común de las disciplinas en el campo de la Ciencia de la Información”. Universidad de la Salle, Bogotá, Documento Inédito, *Seminario Especializado sobre Epistemología de la Bibliotecología y Estudios de la Información realizado el 24 y 25 de octubre*, CUIB-UNAM, México.
- Nonaka, I. y Takeuchi (1998), *La organización creadora de conocimiento*, Oxford: Oxford University Press.
- Ortega, Cristina Dotta (2011), Objeto y Concepto de la Disciplina, Belo Horizonte, Brasil, Documento Inédito, *Seminario Especializado sobre Epistemología de la Bibliotecología y Estudios de la Información realizado el 24 y 25 de octubre*, CUIB-UNAM, México.
- Ornat, E. y Graham, S. (2001), *Cómo usar la información en trabajos de Investigación*, Barcelona: Editorial Gedisa.
- Otlet, P. (1934), *Traité de Documentation. Le livre sur le livre. Théorie et pratique*, Bruselas: Mundaneum.
- Páez, I. (1992), *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades*, Instituto de Estudios del Conocimiento, Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Panqueva Tarazona, Javier y Correa Olarte, María (2008), *Relaciones entre Concepciones Epistemológicas, Pedagógicas y Curriculares*, Bogotá: Ediciones Granacolombianas, Universidad La Gran Colombia.
- Pirela, J. (2007), *Impacto de la cibersociedad en las organizaciones de conocimiento*, Colección Textos Universitarios, Vice Rectorado Académico, Maracaibo: Universidad del Zulia.

## ***El objeto de estudio de la bibliotecología...***

- Pirela, J. (2006), "De la comunicación documental informativa, a la comunicación cognoscitiva. Perspectivas teóricas de los procesos de mediación en las organizaciones del conocimiento", *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 29, pp. 68-69.
- Ponjuán, G. (1998), *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*, Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información, Prorectoría, CECAPI.
- Quintero Castro, Natalia (2011), "Disciplinas de la Información documental: Objetos, categorías y problemas de Investigación", Documento Inédito, *Seminario Especializado sobre Epistemología de la Bibliotecología y Estudios de la Información*, CUIB-UNAM, México.
- Rendón Rojas, M. A. (2005), "Relación entre los conceptos: Información Conocimiento y Valor. Semejanzas y diferencias", *Ciência da Informação*, Brasilia, vol. 34, núm. 2 (52-61), maio/agos.
- Rendón Rojas, M. A. (2005), *Bases Teóricas y Filosóficas de la Bibliotecología*, 2da.ed. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Sáez Rueda, Luis, *Movimientos Filosóficos Actuales*, Madrid: Editorial Trotta.
- 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*.

***Los procesos de mediación del conocimiento...***

- Shera, J. (1972), *The foundations of education for librarianship*, New York: Beker and Hayes.
- Stewart, T. (1998), *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*, Barcelona: Granica.
- Urdaneta de G. F. (1996), *La biblioteca como institución social. Compendio introductorio para los estudios bibliotecológicos*, Fondo Editorial Esther María Osses, Maracaibo: Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación.
- Valentim Pomim, M. (2004), “La actividad de investigación en la ciencia de la información: Tendencias dentro de la perspectiva de una sociedad global”, *Revista Bibliotecológica y Ciencia de la Información*, abril-sept. 2004, vol.5, núm. 019.
- Wah, L. (1999), “Mucho más que una moda”, *Revista Gestión*, núm. 2, pp. 63-71.