

Fecha de presentación: abril, 2015 Fecha de aceptación: junio, 2015 Fecha de publicación: agosto, 2015

ARTÍCULO 2

LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO: UNA OPORTUNIDAD PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: AN OPPORTUNITY FOR INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

Dr. C. José Luis Almuíñas Rivero¹

E-mail: almu@cepes.uh.cu

Dr. C. Roberto Passailaigue Baquerizo²

E-mail: rpassailaigue@ecotec.edu.ec

Dra. C. Judith Galarza López¹

E-mail: judith@cepes.uh.cu

¹Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior de la Universidad de La Habana. Cuba.

²Universidad ECOTEC.

¿Cómo referenciar este artículo?

Almuíñas Rivero, J. L., & Galarza López, J. (2015). La gestión de la información y el conocimiento: una oportunidad para las instituciones de Educación Superior. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 7 (3). pp. 16-22. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

RESUMEN

El contexto internacional actual se caracteriza por el desarrollo acelerado de la ciencia y la tecnología, lo cual impone desafiantes retos a las Instituciones de Educación Superior, las que deben velar continuamente por responder a las altas exigencias sociales en torno a la formación de profesionales. El artículo que se presenta tiene como objetivo resaltar la importancia y necesidad de potenciar la gestión de la información y el conocimiento en las universidades, como una vía favorecedora del aprendizaje colectivo y de la elevación de la calidad de los procesos académicos que en ellas se desarrollan.

Palabras clave:

Información, conocimiento, gestión de la información, gestión del conocimiento, proceso, aprendizaje organizacional.

ABSTRACT

The current international context is characterized by the rapid development of science and technology, which poses challenges to Institutions of Higher Education. These institutions must continually ensure they respond to the high social demands around the training of professionals. The present article aims at highlighting the importance and necessity of promoting the management of information and knowledge in universities, as a way to favor collective learning and raise the quality of the academic processes developed in them.

Keywords:

Information, knowledge, information management, knowledge management, process, organizational learning.

INTRODUCCIÓN

Las dos últimas décadas vividas han conducido a la mayoría de los países del mundo a enfrentar un conjunto de problemas críticos y en algunos casos inéditos en su historia reciente. Entre los de mayor severidad e impacto se encuentran por ejemplo, el incremento de la pobreza y la marginalización de amplios sectores sociales, la creciente violencia, los altos índices de desempleo y el deterioro de los sistemas educativos con un impacto directo en la calidad de la enseñanza. Esta realidad muestra aristas tan dramáticas que pueden llevar a oscurecer otras facetas del aspecto social, cultural e incluso económico de un país o región, poseen un dinamismo propio y tienen la potencialidad de constituirse en las bases para futuros desarrollos.

En este sentido, es innegable que los países de América Latina se estén integrando, aunque de manera desigual, en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Los datos a disposición informan que el acceso a y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en este continente, ha aumentado notablemente en los últimos años. En torno a este problema la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), ha planteado que *“en 1999 el número de usuarios de Internet había crecido un 136% en Latinoamérica en contraposición al 30% en Europa, el 61% en Asia y el 74% en América del Norte. Este incremento invariablemente va acompañado de una importante brecha digital entre quienes tienen acceso a infraestructura tecnológica, así como a las competencias culturales para un uso apropiado de las nuevas tecnologías y quienes no lo tienen. La situación actual se presenta como una oportunidad insoslayable para que los sectores comprometidos en la generación de una Sociedad de la Información extremen su creatividad y aseguren que el derecho a la información, la comunicación y el acceso a las TIC, se basen en principios de equidad para todos los sectores sociales”* (CEPAL, 2001, p. 8).

Al respecto, en la Conferencia Regional de Educación Superior (CRES), de América Latina y el Caribe celebrada en Colombia, se refiere que para lograr el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se debe contar, entre otros aspectos, con personal idóneo, experiencias validadas y un sistema de estricto control de la calidad para que las mismas puedan constituirse en una herramienta positiva de expansión geográfica y temporal del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se asegura además, que la virtualización de los medios educativos tenderá a crecer aceleradamente, por lo que cobra cada día una mayor importancia el rol de la educación superior en la formación de personas con juicio crítico y estructuras de pensamiento capaces de transformar la información en conocimiento, para garantizar el buen ejercicio de sus profesiones y el liderazgo en los sectores público y privado (CRES, 2008, p. 4). De esta forma se puede enfatizar, que en una

universidad multifuncional, la información y el conocimiento determinan la base de todos los procesos y en unos más que en otros, la comunicación es el ambiente por excelencia para el intercambio. En este sentido, si la información y el conocimiento son los elementos claves para el funcionamiento de un sistema universitario, cualquier reflexión o acción relacionada con ellos, en cuanto a su contenido, cantidad, calidad, oportunidad, actualidad, pertinencia, manera de manejarlo, transmitirlo, adquirirlo, etc. desempeñará un papel esencial en el mejoramiento de la calidad de la educación superior. Es así que, el objetivo principal de este artículo es resaltar la importancia de la gestión de la información y el conocimiento en las Instituciones de Educación Superior (IES), como una vía que puede ser utilizada en dichas instituciones para favorecer el aprendizaje colectivo y el incremento de la calidad de los procesos académicos que en ellas se desarrollan.

DESARROLLO

Con el advenimiento de los nuevos cambios que la humanidad afronta al constituirse como una sociedad globalizada, rompiendo fronteras y límites geográficos, las implicaciones económicas y de desarrollo, también han cambiado con suma radicalidad, ya en la actualidad se reconoce el papel preponderante que asume la información como nuevo recurso y factor económico, fundamentado en el planteamiento de algunos autores al denominar los actuales tiempos como la *Era de la Información y del Conocimiento*.

Por ello en la actualidad cuando se habla de organización es casi imposible no hablar de información, sin información no hay organización posible; más aún, se considera que el desarrollo económico de los pueblos depende cada vez más de la información y el conocimiento, impulsado con el avance vertiginoso de las TIC.

Desde hace mucho tiempo, los especialistas estudian el concepto de información. De la concepción inicial de la misma como transmisión de datos, se pasó a los intentos de medirla, pero es en 1948, cuando se publica el artículo de *Shannon KE titulado Teoría matemática de la comunicación*, que comienza la verdadera historia de la Teoría de la Información.

En este sentido, es válido determinar las diferencias y relaciones entre los conceptos de datos e información. Se toman como referente lo expresado por Davenport & Prusak Davenport (2001, p. 3): *“los datos solo describen una parte de lo sucedido; no incluyen opiniones ni interpretaciones, como tampoco bases sólidas para la adopción de medidas; no indican nada sobre su propia importancia o irrelevancia, pero su valor para las organizaciones radica en que son la fuente fundamental para la creación de información. A diferencia de los datos, la información tiene significado “importancia y propósito”, tiene una forma en*

sí misma: está organizada para un fin. Los datos se convierten en información cuando el que los crea les agrega significado de disímiles maneras”.

Sin embargo, a pesar de los diversos enfoques científicos del concepto de información, no se ha abordado con suficiencia su aspecto ontológico. El tratamiento poco preciso del principio de la dualidad de los aspectos en el contexto de la información, ha conducido a serias dificultades teóricas cuando se intenta responder preguntas como: ¿es la información un fenómeno ideal o material? ¿Cómo puede ser un fenómeno ideal y, al mismo tiempo, no considerarse como sustancia ideal? Si es material, ¿cuál es su fundamento? ¿Es la información una propiedad de todos los objetos materiales, o solo de los seres vivos y autorregulados?, entre otros.

Estas dificultades se verifican también en los enfoques de otros autores quienes –según Angulo Marcial sostienen que: “la información no existe por sí misma y solo se produce en nuestro cerebro cuando la percibimos, analizamos y enjuiciamos, según la intencionalidad que captamos en ella” (Currás, 1996, p. 5). Esta autora sugiere considerar la información desde dos enfoques diferentes:

- Como fenómeno que se genera en el entorno, con independencia de nosotros, y es susceptible de captarse en forma consciente.
- Como proceso, elaborado por nosotros mismos, a partir de documentos.

Las respuestas a estas preguntas y a otras relacionadas con ellas serían de gran ayuda para el análisis de la información como una categoría científica general, y esto tiene una significación particular en las condiciones actuales de la revolución científico-técnica, que presenta como una de sus características, la transmisión de las funciones informacionales del hombre a la máquina en amplias proporciones.

En la literatura se identifican tres usos fundamentales de la información, a saber:

Información como proceso: se refiere a lo que una persona conoce y puede cambiar cuando el sujeto se informa. Es la acción de informar o comunicar el conocimiento o las noticias sobre algún hecho u ocurrencia; la acción de decir o el hecho de haber escuchado sobre algo.

Información como conocimiento: el concepto de información es también utilizado para consignar el producto de la información como proceso: el conocimiento comunicado que concierne a algún hecho, sujeto o evento particular; aquello que uno capta o se le dice; inteligencia, noticias. La noción de información como aquello que reduce la incertidumbre puede verse como un caso particular de información como

conocimiento. En algunas ocasiones la información aumenta la incertidumbre.

Información como cosa: el concepto de información se utiliza también para objetos, tales como datos y documentos, que son referidos como información porque se les considera *informativos*, como portadores de la cualidad de impartir conocimiento o comunicar información.

Ahora bien, partir de la década de los años 50 del siglo XX, la información comienza a considerarse como objeto particular de ciertos espacios del conocimiento. Así, surgieron varias disciplinas específicas con la clara intención de asumirla como foco central de sus proposiciones cognoscitivas. Si bien, la información toca todas las esferas del saber, solo unas pocas disciplinas estudian su producción, comunicación y difusión; la ciencia de la información anglosajona dominó inicialmente el espacio de conocimiento del fenómeno informacional.

En este ámbito, es frecuente aludir a la “Ciencia de la Información” para referirse al campo del conocimiento cuyo objeto de estudio es la información, pese a la existencia de más de una denominación. Así, los anglosajones la llaman “Ciencia de la Información” los rusos, “Informática” los españoles, “Documentación” y los franceses, “Ciencias de la Información y la Comunicación”. La existencia de estos apelativos no es fortuita. En rigor, constituyen diversas formas de asumir el desafío informacional que planteó la segunda mitad del siglo XX, cuyas expresiones más frecuentes fueron el crecimiento de la masa documental, que registraba los avances científicos y tecnológicos, así como el lugar determinante que adquirió la información en el progreso económico. Fue así que, norteamericanos, soviéticos, españoles, franceses y otros, desarrollaron sus propias respuestas a la situación creada por el progreso acelerado de las ciencias y las tecnologías; se conformaron diversos campos de conocimientos que, con variados nombres, convirtieron el espacio informacional, de una u otra forma, en objeto de estudio.

La Ciencia de la Información, surgida en los Estados Unidos, ejerció una indiscutible influencia en varios países, y posteriormente otras naciones intentaron responder al nuevo escenario informacional desde sus particularidades culturales. En Europa continental, los casos más relevantes fueron los de Francia, España y Rusia.

Sin lugar a dudas, la humanidad ha acumulado un caudal incalculable de conocimientos en el transcurso de los tiempos. Su permanente transmisión, entre diversas generaciones y dentro de cada una de ellas, ha contribuido a acelerar en forma exponencial el desarrollo científico-tecnológico de la misma. Toda obra humana está asociada invariablemente a la información que ha sido utilizada para su gestación y que ha

sido reproducida en diversos soportes para su conservación y transmisión en el tiempo y en el espacio.

Otros autores plantean que: *“información es interpretación de datos”* y que conocimiento es *“información en acción”* (Gill, 2001, p. 13). Nótese que en esta interpretación, la información es sustento del conocimiento. De esta manera, las organizaciones humanas, para poder brindar servicios y elaborar productos construyen conocimientos y aprenden para lograr dar atención adecuada a sus usuarios.

Generalmente los documentos de las organizaciones humanas donde intervienen información, conocimientos y consecuentemente aprendizajes, contienen evidencias de lo nuevo y referencias de lo ya conocido (publicado), que deben ser accesibles, útiles y comprensibles para los usuarios, en contextos que comprenden multiplicidad de temas, lugares, tiempos y capacidades. Por ello, se puede afirmar que existe una estrecha relación entre información y conocimiento. La información es la materia prima y el conocimiento, es el recurso mental mediante el cual se le agrega valor.

El conocimiento tiene gran relevancia en la sociedad actual. En este sentido, y tal como señaló Mc ELROY: *“los cuatro factores de creación de riqueza en una economía han sido siempre: la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento; pero la importancia relativa de cada uno de ellos ha ido variando con el tiempo. De forma simplificada se ha dividido en tres etapas, que ordenadas cronológicamente, se encuentran: la era Agraria, la Industrial y la del Conocimiento”*. Este último se convierte en las universidades de finales del siglo XX y de principios del siglo XXI, en la piedra angular de creación de riqueza y, cada vez más, se va abriendo paso a la afirmación de este propio autor, quien considera que: *“la fuente principal de ventajas competitivas de una Universidad reside fundamentalmente en sus conocimientos, más concretamente, en lo que sabe, en cómo usa lo que sabe y en su capacidad de aprender cosas nuevas”*. (Mc ELROY, 2005, p. 45).

Específicamente, el conocimiento puede definirse como aquella información almacenada en una entidad y que se utiliza por la inteligencia de acuerdo con ciertos objetivos. Es divisible en dos grupos: uno natural que pertenece a los organismos vivos con sistema nervioso y el otro, artificial, que poseen aquellos mecanismos que simulan o reproducen parcialmente al sistema natural. En el caso del hombre, es producto de procesos mentales que parten de la percepción, el razonamiento o la intuición.

Autores como Bustelo & Amarillas (2001, pp. 226-230), han expresado que: *“el conocimiento en una organización se produce cuando un individuo hace uso de lo que sabe y de la información que tiene disponible para la resolución de un problema o el desarrollo de un proyecto”*.

Los expertos en el tema distinguen dos tipos de conocimientos:

- **Conocimiento explícito:** es aquel que dentro de la organización tiene establecidas las fórmulas por las cuales se puede transmitir a otras personas (un ejemplo de gestión del conocimiento explícito se ha dado siempre en la comunidad científica, que comparte con otras personas los resultados de sus investigaciones).
- **Conocimiento tácito:** es aquel que toda organización posee, pero que no queda plasmado ni registrado en lugar alguno, estando totalmente ligado al grupo de personas que componen la organización en cada momento.

Según Probst, Raub & Romhardt (2001, p. 359) *“el conocimiento como información específica acerca de algo, puede referirse a dos entidades diferentes: su forma y su contenido. La forma es esencial al determinar las condiciones por las cuales algo puede llegar a ser objeto del conocimiento. El contenido se produce bajo influencias externas y donde se pueden distinguir dos actividades de la mente: percibir y concebir”*. En tal sentido, percibir es la actividad mental mediante la cual llegan al cerebro los estímulos del exterior y se realiza el proceso de cognición. De otro lado, concebir es la actividad mental mediante la cual resultan conceptos e ideas a partir de los estímulos percibidos, los que determinan a su vez los conceptos de entender y comprender y que hacen que el proceso cognoscitivo culmine en aprendizaje.

Las definiciones anteriores muestran la evidente relación e importancia entre dato, información y conocimiento. Los datos como cadena de caracteres, expresados en un determinado sistema de codificación y asociados a un hecho o concepto son los componentes básicos de la información, mientras como plantea Ponjuán (1998, p. 135) *“la información es un recurso vital para el desarrollo de la organización, y el conocimiento es un proceso que lleva consigo análisis, razonamiento e inteligencia”*.

En especial, las Instituciones de Educación Superior disponen de un recurso vital e intangible que les permite desarrollar su actividad esencial, ese recurso es el conocimiento. El mismo reside en el complejo sistema de procesos que da como resultado, la materialización de los bienes o servicios.

Además, se reconoce la existencia de dos soportes básicos del conocimiento: los hombres que intervienen en los procesos de producción o de soporte organizacional (formación, capacidades, cualidades personales, entre otras) y la información manejada en dichos procesos, que capacita a estas personas, incrementando el nivel de formación y habilidades para el desarrollo de sus tareas. De la fusión de estos dos soportes emerge el conocimiento. De manera, que en la misma medida que la estructura organizacional facilite la sincronía entre -persona e información- se creará un entorno de comprensión mucho

mayor dentro de la institución, es este último uno de los objetivos esenciales de la Gestión del Conocimiento, de ahí que las condiciones necesarias para llevarla a cabo estarían condicionadas por:

- La calidad del factor humano¹.
- La capacidad de gestionar la información.

Según Almuiñas: *“las IES son organizaciones con una alta responsabilidad con relación a la generación, transmisión y difusión del conocimiento. Ello se manifiesta en el propio hecho de que como parte de sus funciones académicas, sistematizan y organizan dichos conocimientos para formar profesionales, desarrollar investigaciones buscando nuevos descubrimientos y contribuir a solucionar problemas relevantes de la sociedad”* Almuiñas, 2001: s/p).

En ese sentido, el desarrollo de las redes de información fundamentadas sobre todo en la tecnología de Internet, crea un nuevo contexto en las organizaciones de hoy. Por ello, las posibilidades de publicar, almacenar y distribuir información se ha expandido considerablemente, conducen a las mismas al planteamiento de objetivos más ambiciosos y, poco a poco, al traslado de la idea de Gestión de la Información a la idea de Gestión del Conocimiento.

El término *Gestión del Conocimiento* se refiere al conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos y metas declaradas.

La Gestión del Conocimiento involucra dos aspectos relevantes; por una parte la idea de gestión indica de algún modo, la planificación, la organización, la ejecución y el control de procesos para lograr ciertos objetivos y de otro lado, al hablar de conocimiento se pone de manifiesto que una organización, como cualquier ser humano, está sometida a una dinámica en la que del exterior y del interior mismo, capta o percibe información, la reconoce, la organiza, la almacena, la analiza, la evalúa y emite una respuesta al exterior, procurando un resultado satisfactorio.

Una organización dotada de un sistema eficiente de Gestión de la Información y el Conocimiento, tenderá entonces a maximizar el rendimiento del aprendizaje de todos sus miembros. En este sentido, Senge (1992), planteó la necesidad de que los equipos, en una organización abierta al aprendizaje, funcionen como una totalidad, es decir, que la energía de cada uno de sus integrantes se encauce en una misma dirección.

¹ Se refiere a las personas que integran la organización y que constituyen el eslabón de mayor peso en cualquiera de las dimensiones del proceso de trabajo en la actualidad (Ponjuán, 2001, p.64).

El aprendizaje comienza con un nuevo conocimiento, que puede generarse internamente o proceder del exterior y que debe aplicarse correctamente para modificar las metas organizacionales y los comportamientos. El aprendizaje organizacional se produce entonces cuando sus miembros responden a los cambios que acontecen en el ambiente interno y externo, mediante la modificación de las estrategias y normas existentes con el objetivo de ajustar propósitos a la realidad de la organización.

A propósito, Senge propuso cinco disciplinas relacionadas con el aprendizaje organizacional (Senge, 1992, p. 29).

- **El pensamiento sistemático**, que considera las interrelaciones internas y externas de cada acción y la capacidad de ver el todo y no solo las partes aisladas. La transferencia del aprendizaje individual para el organizacional es eficaz, en la medida en que los miembros de la organización consiguen hacer explícitos y transferibles sus modelos mentales.
- **Los modelos mentales**, como una manera de facilitar el conocimiento organizacional, el aprendizaje de los unos en relación con los otros y posibilita que se retiren los bloques o esquemas para la solución de los problemas.
- **El dominio personal**, como una vía que proporciona a los individuos la motivación para aprender continuamente apoyado e incentivado por los demás.
- **La visión compartida**, que estimula el compromiso y aúna los esfuerzos en un sentido determinado por la voluntad conjunta; el hábito y la habilidad de exteriorización e interiorización del conocimiento.
- **El aprendizaje en equipo**, permite superar los límites de la visión individual y produce el crecimiento y la formación armónica de los sentidos o culturas personal, grupal y organizacional.

Otros autores como Nonaka & Takeuchi, insisten en considerar al conocimiento como el recurso más importante que posee una organización para conseguir y mantener una ventaja competitiva. Se entiende aquí conocimiento como un fenómeno creado y acumulado a través de un proceso denominado aprendizaje organizacional. Según estos autores, dicho aprendizaje ocurre cuando: *“los individuos de la organización experimentan una situación problemática y se preguntan por el comportamiento de la organización”*. Por otra parte, *“el aprendizaje, para que pueda ser considerado organizacional, debe ser incorporado (...) mediante artefactos epistemológicos (mapas, memorias y programas) en el ambiente de la organización”*. (Nonaka & Takeuchi, 2001)

Según Jones, *“el aprendizaje organizacional es utilizado para definir y ajustar metas, resultados, etapas, actores, artefactos y conocimientos, y debe también, a partir de atender adecuadamente*

los procesos de retroalimentación, proponerse crear nuevos conocimientos". (Jones, 2001, p. 10)

El aprendizaje organizacional es el resultado de un proceso continuo de creación de valores e intangibles. Para ello se necesita lograr por ejemplo, un uso adecuado de las habilidades del personal; la creación de un ambiente laboral que incentive a las personas a que aprendan cada vez más; la creación de espacios favorables para compartir y distribuir la información entre todos los miembros de la organización en aras de que ellos puedan utilizarla y convertirla en conocimiento individual y posteriormente en conocimiento organizacional; así como desarrollar capacidades institucionales para enfrentar problemas cada vez más complejos.

En particular, las IES se enfrentan a grandes desafíos para responder coherentemente a las exigencias actuales y futuras relacionadas con la gestión de la información, el conocimiento y el fomento del aprendizaje organizacional, entre los cuales se destacan por ejemplo:

- Acometer cambios en función de desarrollar la Gestión de la Información y el Conocimiento, con el objetivo de propiciar amplios vuelcos en los métodos de enseñanza-aprendizaje.
- Crear espacios para que los profesionales se desarrollen en el uso de las TIC, así como que profundicen en las modalidades de Educación a Distancia.
- Incorporar un modelo pedagógico más centrado en el estudiante que permita convertirlo en protagonista esencial del proceso docente-educativo.
- Garantizar la superación pedagógica-profesional continua del claustro en estrecho vínculo con una investigación, centrada en la solución de los problemas principales de la sociedad y en otros temas de interés.
- Lograr, a través de la extensión universitaria, mayor solidez en la formación de una cultura general integral y en la proyección social y comunitaria.
- Elevar la calidad de la gestión de los procesos universitarios, entre otros.

Finalmente, de la calidad con que se desarrolle la Gestión de la Información y el Conocimiento en las IES, dependerá la inserción productiva y creativa de estas comunidades académicas en una sociedad que avanza de manera irreversible hacia la producción continua de nuevos saberes. De ahí que resulte necesario poner en práctica modelos de Gestión de la Información, del Conocimiento y del Aprendizaje de nuevo tipo en dichas universidades, de forma tal que tributen al logro de la excelencia que exigen las mismas.

Dichos modelos deberán proveer a los directivos universitarios y al resto de los actores institucionales, de las herramientas esenciales para garantizar una adecuada planificación, búsqueda, apropiación, difusión, aplicación práctica y evaluación de la información y los conocimientos generados, como una vía de retroalimentación y posibilidad de mejora de la calidad de dichos procesos y de su gestión. Debe lograrse también la inserción efectiva del factor humano en la búsqueda activa del conocimiento y en su socialización, aplicando fórmulas sustanciosas que propendan a la verdadera integración y al trabajo en equipo.

CONCLUSIONES

En un mundo donde el conocimiento, la ciencia y la tecnología desempeñan un rol de primer orden, el fortalecimiento de la Educación Superior constituye un elemento ineludible para el avance social, la generación de riqueza, el reforzamiento de las identidades culturales, la cohesión social, la lucha contra la pobreza y el hambre, la prevención del cambio climático y la crisis energética, así como para la promoción de una cultura de paz. En tal sentido, las Instituciones de Educación Superior deben responder a las altas exigencias sociales en torno a la calidad de los profesionales que en ellas se forman, y por ende, al mejoramiento continuo de los procesos académicos y de gestión que en ellas se desarrollan.

En este contexto, las IES deben redefinir su compromiso social, generar un nuevo modelo de formación encaminada a atender los problemas cruciales del individuo y la comunidad, así como a resolver las situaciones sociales prioritarias, sobre todo en América Latina. Aunado a ello, el avance impetuoso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones constituye una valiosa herramienta para potenciar los procesos universitarios, donde además, la Gestión de la Información y el Conocimiento han de ser valoradas como pilares esenciales para el tránsito a escaños de desarrollo cualitativamente superiores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almuíñas Rivero, J. L. (2001). Apuntes de las clases de la asignatura Planeación Universitaria. Maestría en Ciencias de la Educación Superior. CEPES-UH. Cuba.
- Almuíñas Rivero, J. L., & Galarza López, J. (2004). El aprendizaje organizacional como elemento básico en la elaboración de la proyección estratégica de las universidades de reciente creación: Valoración de tres experiencias. *Revista Cubana de Educación Superior*, Vol. 24, N° 2, Cuba.
- Angulo Marcial, N. (1996). Información: Una nueva propuesta conceptual". *Cienc Inform* 27(4):190, p. 5.

- Buckley, R. (2001). La formación; Teoría y práctica". Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España, pág. 95.
- Bustelo, C., & Amarilla, R. (2001). Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información". Infor@rea. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, 8 (34), pp. 226-230.
- CEPAL (2001). El 'acceso a' y el 'uso de' las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en América Latina. Informe anual. Venezuela.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). Conocimiento en acción: ¿Cómo las organizaciones manejan lo que saben?. Buenos Aires: Pearson Educación, Argentina.
- Gill, Z., & Webtank. (2001). Systems, Social and; Internationalization Design Aspects of Human-Computer Interaction. Vol. 2; Design en: M. J. Smith y G. Salvendy (Eds.).
- Jones, P. M. (2001). Collaborative Knowledge Management, Social Networks, and Organizational Learning. En: M. J. Smith y G. Salvendy (Eds.). Systems, Social and Internationalization Design.
- Mc Elroy, M. W. (2005). The New Knowledge Management. Knowledge and Innovation Journal of the KMCI.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2007). La organización creadora de conocimiento. Oxford University Press. http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci09504.htm
- Ponjuán, G. (1998). Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. CECAPI. Chile.
- Probst, G. (2001). Administrando el conocimiento. Pearson Educación, México.
- Senge, P. (1992). La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje. Granica, España.
- UNESCO. (2008). Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe. Cartagena de Indias, Colombia.