

**GESTION DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LAS UNIDADES DE NEGOCIO  
BIBLIODEM: CAPITAL HUMANO CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2010-2011.**



**JOHNATAN STIK VARGAS LONDOÑO**

**Trabajo de grado Para optar al título de  
Sociólogo**

**ASESOR  
Dr. JULIAN CARDENAS HERRERA  
Profesor del Departamento de Sociología**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA  
MEDELLÍN  
2011**

## CONTENIDO

	Pág.
<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1.3 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>12</b>
<b>1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>12</b>
<b>1.5 REFERENTE CONCEPTUAL</b>	<b>13</b>
1.5.1 Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual	13
1.5.2 Gestión del Conocimiento	13
1.5.3 Capital Intelectual	17
<b>1.6 PROPUESTA METODOLÓGICA</b>	<b>24</b>
<b>2. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>26</b>
2.1. GENERALIDADES	26
2.2. CURSOS Y CAPACITACIONES	30
2.3. CAPACITACIONES NECESARIAS	34
2.4 TRABAJO AL INTERIOR DE BIBLIODEM	36
2.5 COMPETENCIAS	39
2.6 FACTORES EN EL TRABAJO	45
2.7 EXPECTATIVAS EN EL TRABAJO	49
<b>3. CONCLUSIONES</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>
<b>4. ANEXOS</b>	<b>56</b>
4.1 RESUMEN DE LOS DATOS	56

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Curso de informática y patrocinador	30
Tabla 2. Curso de recursos humanos y patrocinador	31
Tabla 3. Distribución de la población según formulación y evaluación de proyectos y patrocinador	32
Tabla 4. Distribución de la población según curso de restauración de libros y patrocinador	32
Tabla 5. Curso de archivo y manejo de la colección y patrocinador	33
Tabla 6. Distribución de la población según asistencia a capacitaciones	33
Tabla 7. Distribución de la población según desempeño de otro cargo	36
Tabla 8. Distribución de la población según trabajo en hemeroteca	36
Tabla 9. Distribución de la población según trabajo en préstamo y circulación	37
Tabla 10. Participación líneas de trabajo según cargo	37
Tabla 11. Proyectos área cultura según cargo	38
Tabla 12. Distribución de la población según idioma y segunda lengua	39
Tabla 13. Nivel de habla segunda lengua y nivel entiende segunda lengua	39
Tabla 14. Nivel de habla segunda lengua y nivel de escritura segunda lengua	40
Tabla 15. Nivel de habla segunda lengua y nivel de lectura segunda lengua	40
Tabla 16. Uso de internet y horas de utilización diaria de la red	43
Tabla 17. Distribución de la población según manejo de la información	43
Tabla 18. Necesidad de otro equipo tecnológico	44
Tabla 19. Distribución de la población según horario	45
Tabla 20. Distribución de la población según flexibilidad en el horario	46
Tabla 21. Distribución de la población según funciones que desempeña	46
Tabla 22. Distribución de la población según reconocimiento	46

	<b>Pág.</b>
Tabla 23. Distribución de la población según capacitaciones recibidas	47
Tabla 24. Distribución de la población según remuneración	47
Tabla 25. Distribución de la población según relación plan estratégico-cargo	48
Tabla 26. Distribución de la población según expectativa: estudiar	49
Tabla 27. Distribución de la población según posicionamiento/reconocimiento	49
Tabla 28. Distribución de la población según autosostenimiento	50

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Distribución de la población según edad	25
Gráfico 2. Distribución de la población según cargo u ocupación	26
Gráfico 3. Distribución de la población según años en BIBLIODEM	27
Gráfico 4. Distribución de la población según nivel educativo	27
Gráfico 5. Lugar donde realizó estudios	28
Gráfico 6. Año finalización de estudios	29
Gráfico 7. Capacitaciones necesarias	34
Gráfico 8. Programas de informática	41

## **GESTION DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LAS UNIDADES DE NEGOCIO BIBLIODEM: CAPITAL HUMANO CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2010-2011**

### **RESUMEN**

En la sociedad basada en el conocimiento Los activos intangibles, entiéndase conocimientos, experiencias, habilidades, entre otros, que bien se conceptualizan como capital intelectual; se constituyen en uno de los factores fundamentales, sino el más importante, que ha de garantizar el éxito presente y futuro de las organizaciones y con esto su permanencia.

Estos activos inmateriales imprimen un plus al servicio o al producto que genera una ventaja competitiva y de ahí que se erijan como fundamentales para la organización inmersa en un sistema de mercado.

Sin embargo, para que estos intangibles, presentes dentro y fuera de las organizaciones, se manifieste como activos que generen ventaja competitiva, se hace necesario reconocerlo, cuantificarlo y aprehenderlo, es decir, gestionarlo.

De esta manera, el presente trabajo tiene como objetivo principal describir el capital Humano con el que cuenta la Biblioteca Diego Echavarría Misas, centro Cultural y Educativo para el periodo 2010-2011. La función de dicha tarea se manifiesta como el primer paso para establecer los elementos intangibles con los que cuenta la institución y perfilarlos como activos a favor de la misma y así emprender el proceso de Gestión del conocimiento.

**Palabras clave:** Sociedad del conocimiento, Gestión del conocimiento, Capital intelectual, Activos intangibles.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los activos intangibles constituyen uno de los principales factores del éxito presente y futuro de una organización, ya no basta buena infraestructura para garantizar una posición competitiva, es necesario contar , además, con procesos de innovación permanente, disponer de personal capacitado, poseer una fidelidad de los clientes, buen direccionamiento y capacidad de retener y atraer a las personas idóneas, etc. en definitiva, una serie de atributos de carácter inmaterial que se están convirtiendo en los pilares de las organizaciones al encontrarse estas inmersas en una economía basada en el conocimiento y en la competencia.

Estos activos intangibles se han convertido, en la sociedad basada en el conocimiento, en los recursos más importantes que generan ventaja competitiva duradera en el tiempo; según esta idea, es el conocimiento impreso en un servicio o un producto el que da un plus de valor al mismo y que permite que las organizaciones se sostengan. Este activo inmaterial, caracterizado de esta forma por no ser contable, permite imprimir innovación, ya sea en los productos o en los procesos, que constituye la principal forma de distinción dentro de los mercados cambiantes y exigentes que reclaman cada vez más bienes y servicios mejor elaborados con beneficios extra.

En este sentido gestionar estos intangibles, presentes fuera o dentro de las organizaciones, implica una necesidad para que las mismas las aprehendan y las usen de manera óptima para establecerse en un mercado siempre competitivo.

Así, la gestión del conocimiento esta referida a la tarea de sacar provecho de los estos activos intangibles, que genera ventajas Para competir en el mercado. De manera más específica, tiene que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento.

Para hablar de gestión del conocimiento es imprescindible ligarlo al concepto de Capital intelectual, que se refiere a la combinación de aspectos inmateriales dentro de la organización que hacen posible su funcionamiento, y de manera particular, puede definirse como material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, formas de organización y de elaboración de procesos, que puede utilizarse para crear valor en el futuro, en síntesis, podría expresarse que Gestión de conocimiento se refiere a la gestión o explotación del Capital intelectual contenido dentro de la organización.

El capital intelectual dividen en tres subcapitales: capital Humano, capital estructural y capital clientela. El primero referido a las actitudes y aptitudes que disponen las personas que hacen parte de la organización: destrezas, conocimientos y habilidades;

el segundo subcapital incluyen todos aquellos elementos de tipo organizativo interno que pone en práctica la empresa para desempeñar sus funciones de la manera más óptima posible y el Capital Relacional, referido a los clientes fijos y potenciales.

Así, se hace evidente la necesidad de las organizaciones de gestionar el conocimiento con el que disponen, pues estos activos intangibles se perfilan como los insumos que le permitirán subsistir en el tiempo. Sin embargo, para poder gestionar los recursos inmateriales, es necesario que la propia organización los haga conscientes: los mida y los describa para que los aprehenda. En este sentido, El presente trabajo se produce a partir de la disposición manifiesta de la Biblioteca Diego Echavarría Misas de entrar en el proceso de generar valor a partir del conocimiento organizacional acumulado durante años de existencia, perfilando antes la urgencia de hacer visible los capitales que ha consolidado y el estado de los mismos

En esta línea, el presente trabajo tiene como objetivo principal describir el capital Humano con el que cuenta la Biblioteca Diego Echavarría Misas, centro Cultural y Educativo para el periodo 2010-2011. La función de dicha tarea esta definida como el paso original para establecer los elementos intangibles con los que cuenta la institución y perfilarlos como activos a favor de la misma y así emprender el proceso de Gestión del conocimiento.

Por tanto, el camino a seguir en el presente trabajo es:

En primer lugar, plasmar los objetivos y la pertinencia del proyecto para la Biblioteca Diego Echavarría Misas.

En un segundo momento se propone el referente teórico en el que se expondrán los conceptos básicos para la labor de describir el capital Humano con el que cuenta la Fundación: Gestión de conocimiento y Capital intelectual principalmente.

Una tercera etapa incluirá los resultados arrojados de la encuesta realizada a la mayor parte del personal con la que se buscaba evidenciar las competencias que tienen cada uno de los individuos que pertenecen a la Biblioteca.

Por último, a partir del análisis de la información recolectada, se expondrán algunas conclusiones y recomendaciones.

## 1.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo al direccionamiento estratégico de La BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRIA MISAS, cuyo marcado propósito es dirigirse hacia un 2030 donde la biblioteca sea referente, en el aburra sur, de centro de formación e información de calidad y pertinencia en la prestación de sus servicios; el presente trabajo se perfila como uno de los pasos primarios y estratégicos que le permitan a la BIBLIODEM lograr los objetivos propuestos: “promover el crecimiento integral de la Fundación a través del diseño y aplicación de un modelo administrativo y gerencial”; que en síntesis, se proponen lograr que la fundación sea autosostenible, con servicios, personal y clientes de calidad e innovación constante de los procesos.

En este sentido, La biblioteca DIEGO ECHAVARRIA MISAS centro, Cultural y Educativo, cuyos programas, proyectos y servicios van encaminados a formar e informar personas para el desarrollo humano enmarcado en una sociedad que exige cada vez individuos más capacitados y especializados; necesita de recursos que le permitan hacerse autosostenible y de esta manera lograr sus objetivos.

Así, se hace necesario recursos, principalmente financieros, que hagan posible la implementación de programas y proyectos y la prestación de los servicios; para el caso de BIBLIODEM, las actividades que giran en torno a la educación, la cultura y el acceso a la información. Recursos, que permiten, por un lado, que la organización sobreviva en el tiempo y sea autosostenible, claro que sin olvidar la interdependencia con el entorno; y, por otra parte, la implementación de los programas y proyectos que le permitan funcionar y que se constituyen en las actividades que le dan sentido a “la Biblioteca”.

Se sugiere que es fundamental dirigirse al entorno, pues, de manera simple, permite conocer las posibilidades para acceder a los recursos además de donde encontrarlos. Sin embargo, y aquí se manifiesta el punto central del presente trabajo: es indispensable conocer “el interior”, con lo que se cuenta para saber “con qué se va a negociar” o en que procesos se puede “dar la talla”, como se diría coloquialmente. Conocerse así mismo como fundación y conocer el entorno son procesos, que se infiere, están estrechamente relacionados, pues, como lo expresamos al inicio, para sobrevivir, la Fundación, debe establecer una interrelación con el medio, es decir, un intercambio de recursos entre las partes; que permitan su autosostenimiento y propicie su continuidad.

Así, la implementación de los diferentes proyectos y la prestación de los distintos servicios, se constituyen de manera general, en la materialización del conocimiento que ha adquirido la organización y que es necesario referenciarlo para aprovecharlo

como recurso intangible que permitirá a la biblioteca consolidar cierta autonomía y autosostenimiento. Conocimiento como recurso que podría ser intercambiado por otro, que permiten seguir reproduciendo e implementando las actividades y así cumplir con los objetivos misionales, actividades en las cuales BIBLIODEM se ha hecho fuerte y gran referente a nivel local por su eficacia y buena prestación de servicios. Por tanto, este reconocimiento de las actividades en las cuales BIBLIODEM se ha especializado, permite, en el sentido del proceso de la gestión del conocimiento, generar recursos necesarios para el funcionamiento de la ONG. Gestión del conocimiento que inicia, precisamente, con el reconocimiento de los procesos que son llevados a cabo por quienes trabajan para la BIBLIODEM. En este sentido, el presente trabajo se dirige al discernimiento de ese capital Humano que hace posible que se propongan, se implementen y se desarrollen los procesos que dirige a la “Biblioteca” en concordancia con sus objetivos. Si se expresa de manera problemática el objeto primario del presente trabajo, la pregunta sería como sigue: **¿Cual es el capital humano con el que cuenta la Biblioteca Diego Echavarría misas, centro cultural y educativo, para el periodo 2010-2011?**

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Los recursos intangibles se constituyen en una herramienta para poder hacerse a otros recursos, y se perfilan como el principal activo de una empresa en el nuevo milenio, tal como lo señala Juan Carrión Maroto y Juan Carlos Gómez López en sus trabajos sobre capital intelectual.<sup>1</sup>

Partiendo de manera general, para iniciarse en “la carrera” de la gestión del conocimiento, y aprovechar los recursos intangibles con los que se cuenta, se hace necesario iniciar un proceso que básicamente se compone de dos fases, aunque no

---

<sup>1</sup> CARRIÓN MAROTO, Juan. Capital intelectual. Tomado de:  
[http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos\\_capitalintelectual.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm). revisada el 29-06-2010.

GÓMEZ LÓPEZ, Juan Carlos. El capital intelectual. Tomado de:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/capintel.htm>. revisada el 29-06-2010.

necesariamente una continua a la otra, sino que pueden abordarse simultáneamente; y que, como parte de un mismo proceso, se relacionan entre sí. En este sentido dicho de forma sintética, las fases corresponden por un lado, al proceso de “conocerse a sí mismo”; instancia referente al hacer consciente y “palpables” los recursos intangible propios, entiéndase referenciar el Capital Humano que hace referencia a las actitudes y aptitudes encerradas en quienes laboran al interior de la institución y a los aportes subjetivos que en cierta medida contribuye al afianzamiento y posicionamiento de la organización. Y por el otro lado, esta “el conocimiento del entorno” que, dentro del proceso de gestión se constituye en la fase donde, dicho de manera reduccionista, se va a referenciar los potenciales clientes y las “necesidades” de los mismos.

En este sentido con el presente trabajo se pretende emprender la gestión de ese conocimiento que se ha desarrollado en BIBLIODEM gracias al recorrido de la organización y al aporte que los sujetos, con sus saberes, experiencias y formas de trabajar; han contribuido al posicionamiento y reconocimiento de la misma.

Así, el conocer el interior y el entorno se constituye de manera análoga en el reconocimiento de los recursos propios y la referencia de los posibles clientes con la pretensión de hacerse a los recursos necesarios para seguir con el funcionamiento de la organización y lograr una permanencia en el tiempo que permita el cumplimiento de los objetivos y establecerse en la visión planteada; aspecto que se reduce a constituirse en una institución auto sostenible, tomando como base, la explotación adecuada del conocimiento adquirido, y se constituya este, en recurso para intercambiarlo por el que más convenga para seguir desarrollando las actividades propuestas.

Por tanto la importancia de reconocer en que aspecto se es “fuerte”: “tipos” de programas, proyectos y servicios, se constituye para BIBLIODEM en el referente que permite conocer el interior para aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno; por tanto este conocimiento de los recursos intangibles que ha desarrollado la organización es el aspecto, en el sentido de la gestión del conocimiento en el que se hará hincapié en el presente trabajo.

### **1.3 OBJETIVO GENERAL**

Describir el capital intelectual con el que cuenta la Biblioteca Diego Echavarría Misas, Centro Cultural y Educativo. Para los años 2010- 2011

### **1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar presentación (tipo informe) en el que se imprima lo recolectado sobre el Capital Humano con el que cuenta La Biblioteca Diego Echavarría Misas.
- Recolectar información básica del personal que labora en la BIBLIODEM.
- Diseñar instrumento para recoger la información que de cuenta del capital Humano
- Indagar sobre Capital Intelectual, haciendo énfasis en el Capital Humano

## **1.5 REFERENTE CONCEPTUAL**

### **1.5.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL**

Con el propósito de vislumbrar a que nos enfrentamos y cual es el fin último del proyecto, el siguiente trabajo parte de un “Estado del arte” de los conceptos anunciados en el título. Por tanto, el procedimiento a seguir consta de recopilar varias definiciones del concepto, abordarlas y confrontarlas, para, al final de la primera parte, ubicar el concepto que será el eje del trabajo. Sin que ello culmine en la formulación de un único concepto, resultado de una mezcla, sino, que a partir de la múltiples definiciones, tengamos una panorámica del mismo y que ello nos guie en el trabajo que realizamos en la Bibliodem. Así, ver varias definiciones no tiene la pretensión de desvirtuar unas y validar otras, sino valorar en que medida cada una aportan al trabajo y en particular, a nuestra noción del concepto. Trataremos entonces de aproximarnos a ellos desde varios puntos de vista.

Abordar el concepto de gestión del conocimiento nos introduce por “inercia” a trabajar el de capital intelectual, que siguiendo la misma metodología, citaremos las variadas definiciones, que en realidad no son muy distantes. Pero en esta parte, como guía de trabajo, tanto metodológica y epistemológica, si nos apoyaremos en la propuesta del autor que creamos más conveniente, en el sentido que mejor discurra sobre el concepto transversal para este trabajo. En el que mejor hallemos relación entre la descripción de sus enunciados y el proyecto en la Biblioteca Diego Echavarría Misas.

Por tanto, si para el siguiente texto sugiriéramos una pregunta que lo guie, esta seria como sigue: ¿Qué es gestión del conocimiento y Capital intelectual? Pues el objetivo de esta primera parte de “acercamiento teórico”, es la descripción de los conceptos base del proyecto.

### **1.5.2 Gestión del Conocimiento.**

Tratando de intuir a que hace referencia la gestión del conocimiento, partiendo del propio entendimiento con relación a las palabras que componen el concepto, podríamos decir en un primer acercamiento, casi hipotético, que este corresponde a un proceso que busca que eso tan inmaterial que es el “conocimiento” genere beneficios, a partir de acciones que exploten ese conocimiento. Esto dicho de manera simple conlleva al interrogante: para qué el conocimiento? No tomándolo de forma despectiva, como podría leerse, sino como el cuestionamiento que busca la reflexión de la utilidad del conocimiento; por tanto, de forma directa diré que el conocimiento busca, o mejor, genera poder o una posición de poder, resultado que se traduce en un sinnúmero de beneficios que van desde la toma acertada de decisiones, realización de

guías de comportamientos que generen mejores resultados; hasta ventajas competitivas, vista desde la óptica del mercado.

En este sentido va la definición que indica que gestión del conocimiento “es un proceso sistemático e intencionado de creación compartición y aplicación de conocimiento crítico para el desarrollo de la estrategia de negocios, las decisiones y operaciones que conlleva”<sup>2</sup>, pues aborda la necesidad de implementar una serie de acciones que permitan la aprehensión de ese conocimiento y los beneficios que este trae consigo.

Otra definición la extraemos de Ackermans, Speel y Radcliffe cuando, de forma resumida nos exponen que la gestión del conocimiento es “...la obtención del conocimiento necesario por las personas adecuadas, en el tiempo, forma y lugar adecuados.” posición que si bien refleja la condición de explorar el conocimiento producido y el papel que juegan los actores, se queda corta, en la medida en que deja en la ambigüedad la necesidad de explotar ese mismo conocimiento, dejando de lado entonces, la cuestión del conocimiento para qué, interrogante que , a nuestra forma de ver esta implícito en el termino “gestión”. Y no decimos tajantemente que esta definición deje de lado las ventajas competitivas que la utilización eficaz del conocimiento potencialmente genere, sino que la misma definición no las hace aprehensible directamente, pues si bien el conocimiento es algo “inmaterial” el objeto de iniciar el proceso de gestionarlo tiene como fin hacer del mismo algo “palpable” que genere beneficios, verlo como un recurso.

Otra de las conceptualizaciones que nos ayudan a develar el concepto que estamos trabajando, es el que expone José Manuel López, cuando partiendo de los pilares que lo sustentan se puede extraer su definición, o mejor, su proceso. Por tanto, para una adecuada gestión del conocimiento, es necesario:

- “Determinar el conocimiento que se necesita (para realizar la actividad presente y desarrollar los planes futuros).
- Conseguir la disponibilidad de ese conocimiento que se necesita.
- Aplicar el conocimiento eficientemente”

La importancia de prestar atención a estas etapas del proceso, no sirven de referencia para el proyecto que emprendemos, en la medida en que nos develan el camino por el que se puede transitar, con el objeto de hacer del conocimiento un recurso útil. Pues, como lo indican los pilares: es necesario discernir, abordar y evaluar los intangibles

---

<sup>2</sup> Gestión del conocimiento: contexto, concepto y aplicaciones. En: <http://www.sedic.es/emoreno.pdf> consultada agosto 6.

con los que se cuentan, lo que denominaremos como el proceso interno, con miras de tener una base sólida que permita la toma de decisiones acertadamente; y una segunda etapa que permita el uso de ese conocimiento creado, desarrollado y apropiado en el interior. Proceso que se resume en exploración-explotación del conocimiento, sin olvidar el contexto de planeación-estrategia en el que está sumergido y las actuaciones dirigidas que permiten sacarle el mejor provecho al mismo.

Mencionamos que es un conocimiento que se construye en el interior. Es necesario añadir, que parte de todos los sujetos que integran la organización, y por tanto, la importancia de generar espacios de información que permitan que la misma circule por todos esos sujetos; en este sentido va la definición de gestión del conocimiento que expresa Arthur Andersen: “Necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan usarla en crear valor para los clientes”<sup>3</sup>. Evidenciando la importancia de que la información pertinente, la posean los sujetos adecuados en el momento adecuado. Para generar, lo que en un sistema de mercado, propicie una posición ventajosa.

Lo anterior pone de manifiesto la importancia que cobra el conocimiento, o mejor, la gestión del mismo, que lo revela como un recurso indispensable a la hora de competir por clientes que ya no solo se enfocan en el producto, o el servicio, sino en cómo se le es dispuesto: como se lo ofrecieron, el trato del oferente, si cumple o no con las expectativas... en pocas palabras, como se le fue vendido y si suple cabalmente sus necesidades.

A estas alturas, aunque se hace innecesaria la pregunta de porqué es importante el conocimiento, gestionarlo; Precisemos su respuesta: porque en una sociedad competitiva es aquello “inmaterial” que atrae al cliente, el excedente que está imprimido en el producto, en últimas lo que afirma la ventaja.

En consecuencia, el conocimiento se ha vuelto uno de los activos más importantes para cualquier organización. El siguiente ejemplo ilustra lo que se quiere decir:

Dos tiendas ubicadas una a pocos metros de la otra, que venden los mismos productos. No obtienen las mismas ganancias. El dueño de la tienda X se ha hecho con el monopolio de los clientes del barrio porque se ha percatado que se los ha ganado por el buen servicio que ofrece: saluda a quienes entran a su establecimiento, asesora a los clientes sobre cualquier bien, tiene registro de cuáles son los productos que más vende y por tanto aumenta la cantidad de “pedidos” del mismo, ofrece mejores

---

<sup>3</sup> Ibíd.

precios; sobretodo a los clientes mas recurrentes, realiza rifas regularmente y hace domicilios gratuitos.

El propietario de la tienda X ha percibido que es lo que buscan sus clientes, y en consecuencia, ha implementado una serie de estrategias para “amarrarlos” y evitar que se dirijan hacia la competencia, y a su vez, para atraer nuevos. Con el propósito de que su tienda se mantenga en el tiempo, y que cada vez genere mejores ganancias.

Ahora bien, nos hemos quedado cortos en expresar que el conocimiento esta encapsulado en las personas, que son estos actores los dueños del mismo y quienes crean las estrategias, los planes y los llamados a innovar para lograr que la organización permanezca en el tiempo mediante la consecución de los objetivos.

Por tanto es importante que dichos actores estén en constante aprehensión de los conocimientos necesarios que hagan que su labor sea mas productiva. Así lo resaltan las siguientes definiciones: gestión del conocimiento es... “Nueva disciplina para habilitar personas, equipos y organizaciones completas en la creación, compartición y aplicación del conocimiento, colectiva y sistemáticamente, para mejorar la consecución de los objetivos de negocio”<sup>4</sup>

"Proceso sistemático de búsqueda, selección, organización y difusión de información, cuyo objeto es aportar a los profesionales de la compañía los conocimientos necesarios para desarrollar eficazmente su labor"<sup>5</sup>

Hasta aquí es preciso sintetizar los puntos importantes que mejor nos indican que es gestión del conocimiento:

- Identificar, recoger y organizar el conocimiento existente (sistematizarlo).
- Facilitar la creación de nuevo conocimiento y estimular la innovación a través de la reutilización y apoyo de la habilidad de las personas para lograr un mejor desempeño en la organización. (capacitación constante).
- Transferir el conocimiento y la experiencia entre los miembros, de modo que se pueda utilizar el conocimiento como recurso.

Conocimiento que esta en los actores y que es importante organizar y almacenar para transformarlo en un “activo intelectual” que preste beneficios y se pueda compartir.

---

<sup>4</sup> Wallace, William "La Gestión del Conocimiento" En: Knowledge Management Today, Sevilla, Diciembre 1999

<sup>5</sup> Steib, Nicolás "Gestión del Conocimiento: algo más que información". En "Training & Development Digest", Mayo 1999, 58-59

Así, Parece claro que el desarrollo de conocimiento se hace con el objetivo de emplearlo en la consecución de ventajas competitivas sostenibles, no simplemente acumulando conocimiento sin aplicarlo. En consecuencia, Gestionar el Conocimiento viene a ser la gestión de todos los activos intangibles que aportan valor a la organización a la hora de conseguir capacidades, o competencias esenciales, distintivas.

En este sentido, si nos apegamos a los puntos en los que se basa el proceso de gestión del conocimiento, y teniendo presente que su finalidad es la utilidad del conocimiento y las ventajas que proporciona a la hora de competir; el concepto, entre todos los aquí expuestos, que mejor reúne todos estos elementos es el que expone Juan Carrión: “El conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”.

Mencionar que este último aporte es el que mejor encierra el proceso de gestionar el conocimiento no busca traicionar la posición que expresábamos en principio de no imponer un único concepto debido a la variedad de las definiciones, mas bien, la intención, sin desconocer que es muy completo, es introducirnos al concepto transversal del trabajo y dar respuesta a la segunda cuestión que guía el presente ensayo: ¿Qué es Capital Intelectual?

### **1.5.3 Capital intelectual**

La mayoría de los autores que trabajan el concepto de capital intelectual no vacilan en designarlo como uno de los activos, intangibles, mas importantes de una empresa u organización; en la medida que generan, o tienen en su interior, el potencial de generar valor. Constituyen un activo en el sentido que propician ventajas a la hora de competir

Según Brooking, Capital Intelectual define “el conjunto de aportaciones no materiales que en la era de la información se entienden como el principal activo de las empresas del tercer milenio”<sup>6</sup>

Estos activos intangibles, siguiendo con la idea, constituyen uno de los principales factores del éxito presente y futuro de una empresa, ya no basta buena infraestructura para garantizar una posición competitiva, es necesario contar , además, con procesos de innovación permanente, disponer de personal capacitado, poseer una fidelidad de los clientes, buen direccionamiento y capacidad de retener y atraer a las personas

---

<sup>6</sup> CARRIÓN MAROTO, Juan. Gestión del Conocimiento. En: [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com). consultada: Agosto 3 de 2010

idóneas, etc. en definitiva, una serie de atributos de carácter inmaterial que se están convirtiendo en los pilares de las organizaciones al encontrarse estas inmersas en una economía basada en el conocimiento y en la competencia.

Para Donald Kieso y Jerry Weygandt, el concepto “hace referencia a activos que tienen un valor presente de cero, pero que tiene una posibilidad de generación de valor en el futuro”<sup>7</sup>

Así mismo, Skandia, compañía Escandinava de seguros y servicios financieros, define el Capital intelectual como “la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan a la empresa una ventaja competitiva en el mercado”.

En este sentido, Leif Edvinsson, menciona que una gran parte del valor de una empresa es “inexplicable e incontable. El conocimiento, la marca, innovación y otros activos invisibles concentran más creación de valor que los factores clásicos de producción en la gran mayoría de los negocios”<sup>8</sup>

Sin embargo los trabajos sobre el capital intelectual no se concentran en definirlo, en describir a que se refiere el concepto, sino en como desarrollar esos activos inmateriales para que generen valor y propicien la tan anhelada competitividad necesaria en el sistema de mercado.

En este sentido, el último autor mencionado, define cuales son las funciones de Desarrollar el capital intelectual:

- Identificar y realzar la visibilidad y mensurabilidad de los activos intangibles.
- Captar y sostener la comunidad mediante tecnología de compartir conocimientos.
- Cultivar y canalizar el capital intelectual por medio de desarrollo profesional, entrenamiento e intercambio de información computarizada.
- Capitalizar económicamente agregando valor mediante la circulación de conocimiento, aumento de transferencia de destrezas y experiencia aplicada.<sup>9</sup>

Más explícitos son Kaplan y Norton cuando exponen que los activos intangibles ayudan a las “empresas” a:

- Desarrollar relaciones con los clientes para crear y mantener su lealtad, atraer nuevos mercados y brindar un servicio con mayor calidad y eficiencia.

---

<sup>7</sup> FLORES LEAL, Pedro. Capital Intelectual: Conceptos y Herramientas. En: <http://www.sistemasdeconocimiento.org>. consultada: Agosto 3 de 2010

<sup>8</sup> Ibíd.

<sup>9</sup> Ibíd.

- Introducir productos y servicios innovadores destinados a cubrir segmentos de mercado.
- Desarrollar productos y servicios personalizados de alta calidad, bajo costo y tiempos óptimos.
- Movilizar las competencias de los empleados hacia los procesos del negocio, desarrollando mejores prácticas, capacidades, calidad y tiempos de respuesta.
- Desarrollar tecnología de información, bases de datos y sistemas.<sup>10</sup>

Lo que importa no es solo percibir cuales son los activos inmateriales o intangibles con los que cuenta una organización, sino como estos resultan útiles para generar valor, y percatarse de las capacidades que son necesarias generar para poder competir. La dificultad real no es la clasificación, identificación y medición del capital intelectual, sino el entender como transferirlo y como la organización puede usarlo para incrementarlo, y más aún, como generar el vinculo entre la aceleración del mismo con la generación de valor de la empresa. En últimas, como gestionar ese conocimiento.

Así lo expone Horacio Krell: “desde el punto de vista de la empresa el nuevo recurso económico que superó a los tradicionales es el saber. Se trata de entender cómo funciona y de aprender a administrarlo.”<sup>11</sup>

Pero ¿qué es capital intelectual? Aunque ya se ha sugerido indirectamente una respuesta, es necesario hacerla manifiesta, por tanto, siguiendo con Horacio Krell retomemos su definición: el capital intelectual “es un bien complejo que si bien pertenece a la organización incluye al capital humano - que no es su propiedad pero si el nutriente -, al estructural - compuesto por bienes, patentes, marcas y sistemas de la empresa - y al capital cliente que es el valor de sus relaciones comerciales.”<sup>12</sup>

Stewart define el Capital Intelectual como “material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa. El mismo autor afirma que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Éste y la información se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes.”<sup>13</sup>

Edvinsson y Malonne en su libro “El Capital Intelectual”, luego de recorrer varios criterios, llegan a lo siguiente: “Capital Intelectual es la posesión de

---

<sup>10</sup> Ibíd.

<sup>11</sup> KRELL, Horacio. Qué es capital intelectual. En: <http://www.ilvem.com>. Consultada: Agosto 8 de 2010

<sup>12</sup> Ibíd.

<sup>13</sup> CARRIÓN MAROTO, Juan. Óp. cit.

conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado".<sup>14</sup>

De forma sintética se puede definir, al capital intelectual, como el conjunto de activos intangibles que generan valor, y de primordial desarrollo en cualquier entidad que quiera sobrevivir, ya que como lo expone Nick Bontis, Conforme avance el tiempo, la competencia efectiva estará menos basada en estrategias sobre recursos financieros y físicos, y más en estrategias de administración del conocimiento, y una de sus partes es el capital intelectual.

Así mismo este autor expone que el capital intelectual está formado por capital humano, capital estructural y capital cliente.

**Capital Humano:** Son los miembros de una organización que poseen conocimiento tácito individual. El capital de un individuo esta formado por su medio genético, su educación, experiencia y su actitud. Este capital es la base de la innovación y la efectividad estratégica.

**Capital Estructural:** Se refiere a las relaciones formales e informales que permiten el funcionamiento de la organización. Los sistemas de información y procedimientos de trabajo pueden transformar el conocimiento tácito individual en recursos para un grupo. Sin la estructura, el capital humano no lograría transformarse en capital intelectual, el capital humano no podría codificarse para lograr la eficiencia e innovación. El capital estructural se puede medir en función de la eficiencia.

**Capital Cliente:** Es el conocimiento de canales y relaciones con los clientes. A mayor entendimiento de un cliente, se fortalece su lealtad. A su vez, este capital esta determinado por las relaciones con proveedores, asociados y el gobierno. Se puede medir en función de lealtad. El valor de este capital esta centrado en la sensibilidad para responder a las necesidades y actitudes de un cliente.<sup>15</sup>

Según Brooking el capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías:

---

<sup>14</sup> Edwinson y Malone. El Capital Intelectual. <http://www.gestiondelconocimiento.com/libros.htm>. Consultada: Agosto 12 de 2010.

<sup>15</sup> FLORES LEAL, Pedro. Óp. cit.

**Activos de mercado** (potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado).  
**Activos de propiedad intelectual** (know-how, secretos de fabricación, copyright, patentes, derechos de diseño, marcas de fábrica y servicios).  
**Activos centrados en el individuo** (calificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo que es).  
**Activos de infraestructura** (tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización).

Para Edvinsson y Malonne el capital intelectual se divide en:

**Capital Humano**  
**Capital Estructural** (Capital Organizacional, Capital Innovación y Capital Proceso)  
**Capital Clientela.**

Mas tarde volveremos a ellos.

Por su parte, con evidentes similitudes, Steward divide el capital intelectual en tres bloques:

**Capital Humano.**  
**Capital Estructural.**  
**Capital Cliente.**

Para Euroforum (1998), el Capital Intelectual se compone de:  
**Capital Humano.**  
**Capital Estructural.**  
**Capital Relacional.**<sup>16</sup>

No se hace necesario detenerse mucho para darse cuenta de las similitudes que presentan las “variadas” clasificaciones del capital intelectual. Apoyándonos en la similitud de las posturas, se puede llegar al consenso que este activo intangible se puede dividir en tres grandes bloques:

**Capital humano.** Se trata de las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro de la empresa aporta a ésta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles. Este capital no puede ser de propiedad de la compañía.

**Capital organizacional.** Se incluyen todos aquellos elementos de tipo organizativo interno que pone en práctica la empresa para desempeñar sus funciones de la manera más óptima posible. Entre estos se pueden señalar las bases de datos, los cuadros de organización, los manuales de procesos, la propiedad individual (patentes, marcas o cualquier elemento intangible que pueda estar protegido por los derechos de

---

<sup>16</sup> CARRIÓN MAROTO, Juan. Óp. cit.

propiedad intelectual) y todas aquellas cosas cuyo valor para la empresa sea superior al valor material.

**Capital relacional.** Hace referencia a los posibles clientes a los que va dirigido el producto de una empresa, a los clientes fijos de ésta (cartera de clientes, listas establecidas, etc.), y a la relación empresa-cliente (acuerdos, alianzas, etc.); y también a los procesos de organización, producción y comercialización del producto (estrategias de cara al logro).

Por tanto, a continuación, solo nos detendremos a abordar la postura de Edvinsson y Malonne por considerarla la más completa y explicativa por un lado, y por ser los autores más referenciados, desde nuestro punto de vista, por el otro. Y así ahorrar espacio valioso para el presente ensayo, pues al ahondar en las posiciones de los demás autores podríamos sonar repetitivos.

Como se veía anteriormente, para *Edvinsson y Malonne* los factores que intervienen en el capital intelectual son: capital humano, capital estructural y capital cliente. A su vez, el capital estructural esta formado por capital organizacional, capital innovación y capital proceso

**Capital Humano:** Son todas las capacidades individuales, conocimientos, destrezas y experiencias de los empleados. Es algo más que la simple suma de estas medidas; este capta igualmente la dinámica de la organización Inteligente en un ambiente competitivo cambiante. Este capital incluye la creatividad e inventiva de la organización.

**Capital Estructural:** Se podría describir como la infraestructura que incorpora, capacita y sostiene el capital humano. También es la capacidad organizacional que incluye los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el material intelectual. Incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imagen de la compañía, bases de datos, conceptos organizacionales y documentación. Debido a que son muchos sus

Componentes, hay una manera de organizarlos en tres tipos de capital:

- **Capital Organizacional:** Es la inversión de la compañía en herramientas, sistemas y filosofía competitiva que acelera la corriente de conocimientos a través de la organización lo mismo que hacia fuera, a los canales de abastecimiento y distribución.
- **Capital Innovación:** Es la capacidad de renovación y los resultados de la innovación en forma de derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual y otros activos intangibles; usados para crear y llevar rápidamente al mercado nuevos productos y servicios.
- **Capital Proceso:** Son los procesos de trabajo, técnicas (certificaciones) y programas para empleados que aumentan y fortalecen la eficiencia de manufactura o la presentación de servicios.

**Capital Cliente:** Antes se consideraba a las relaciones con los clientes como parte del capital estructural, pero ahora ya se considera como parte independiente, ya que se sugiere que las relaciones de una compañía con sus clientes son distintas de su trato con los empleados y los socios estratégicos, y que esta relación es de importancia absolutamente central para el valor de la compañía.<sup>17</sup>

En definitiva, El Capital Intelectual lo podemos definir como el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro

Los conocimientos de las personas clave de la empresa, la satisfacción de los empleados, el know-how de la empresa, la satisfacción de los clientes, etc., son activos que explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización y que, sin embargo, no son recogidos en el valor contable de la misma.

Identificar y Medir el Capital Intelectual (Activos Intangibles) tiene como objeto convertir en visible el activo que genera valor en la organización. Con el firme propósito de utilizarlo para lograr ventajas competitivas.

Por lo tanto, debido a que el peso del Capital Intelectual sobre el valor de mercado de una organización es creciente los esfuerzos se dirigen no solo a medirlo, sino a gestionarlo.

---

<sup>17</sup> Edwinson y Malone. Óp. cit.

## 1.6 PROPUESTA METODOLÓGICA

El presente trabajo se desarrollara bajo la propuesta de un diseño de tipo cuantitativo, aunque se permitirá cierta flexibilidad en lo que se refiere a los tiempos de recolección de la información y el rastreo Bibliográfico.

De acuerdo a este diseño los análisis resultantes se harán en base al general de la población

En este sentido el trabajo se desarrollara de acuerdo a tres (3) fases generales:

- Rastreo Bibliográfico, elección de la técnica y construcción del instrumento para la recolección de la información.

En cuanto al rastreo bibliográfico, se refiere, de manera general, a los conceptos concernientes, a la gestión del conocimiento. Capital intelectual principalmente.

- Aplicación del instrumento. Recolección de la información: Entrevista a personal que hace parte de la biblioteca: conocimientos, experiencia y todos los intangibles que desde la parte subjetiva ayudan al cumplimiento de los objetivos y encarrilan hacia la visión propuesta por BIBLIODEM.
- Síntesis y elaboración del informe final.

Las técnicas que se emplearan son las siguientes: Análisis documental, la entrevista semiestructurada y como herramienta principal la encuesta.

## 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 2.1. GENERALIDADES

Como se ha venido insistiendo, para emprender el proceso de Gestión del Conocimiento, y en ese sentido establecer como un valor lo aprehendido tanto por los sujetos que trabajan para la fundación; como lo objetivo, consolidado por la misma (reconocimiento y trayectoria por ejemplo) es fundamental en principio referenciar y recopilar quienes son los demandantes de los servicios ofrecidos, tanto los actuales como los potenciales, por un lado, y reconocer cuales son las habilidades y actitudes de quienes integran el personal que labora en y para la institución, para hacerse a una perspectiva de cómo encarar las demandas y para hacer mas eficaz y funcional el trabajo de cada uno, pero guiados todos por un mismo fin. En síntesis se trata de reconocer el Capital Clientela y el Capital Humano respectivamente. A continuación describiremos el segundo de estos y con el cual cuenta La Biblioteca Diego Echavarría Misas, centro Cultural y Educativo, para el periodo 2010-2011.

De acuerdo a la entrevista realizada a la mayor parte del personal que labora para la BIBLIODEM, y que daba cuenta del Capital Humano del que dispone, se obtuvieron los siguientes resultados:

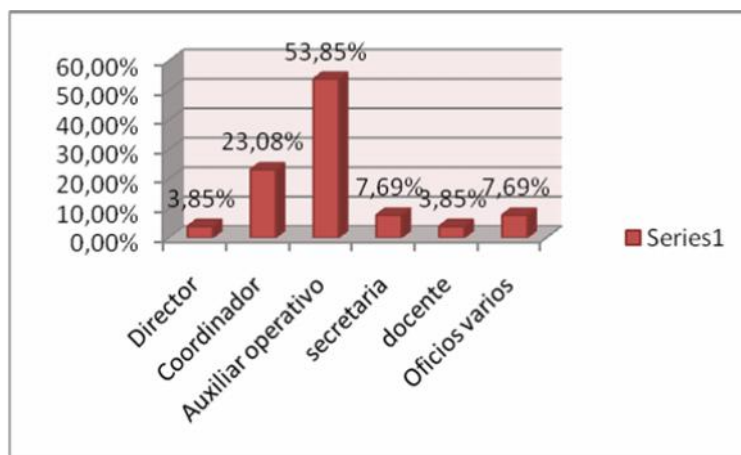
**Grafico 1. Distribución de la población según EDAD**



Tenemos que la población que hace parte de la Biblioteca Diego Echavarría Misas, es en gran medida población joven y población muy adulta (aproximadamente el 80%): el 46,15% tienen entre 21 y 30 años de edad y el 34,62% esta entre los 41 y 50 años. Se denota un equilibrio entre población que en potencia imprime innovación a los

procesos o es más tolerante al cambio con población que imprime experiencia a su trabajo.

**Grafico 2. Distribución de la población según CARGO U OCUPACIÓN**

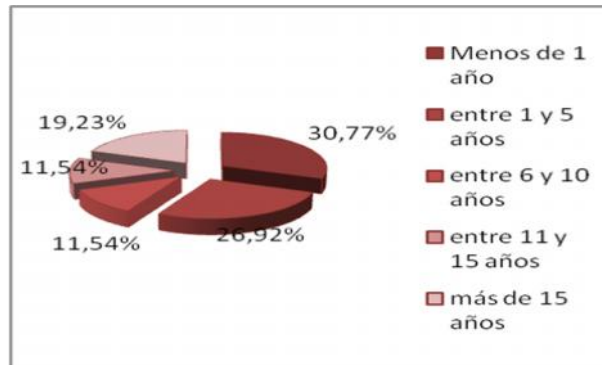


En la grafica de cargo u ocupación se manifiesta la estructura directa de cómo esta organizada la BIBLIODEM: el Director a la cabeza, 6 coordinadores (que corresponde al 23% de la población) y el personal operativo que son el 54% de quienes laboran en la institución. Es evidente la distribución jerárquica y funcional que facilita los procesos y la administración de las labores. Esta misma distribución que facilita los canales de comunicación de igual forma debe promoverlos, toda información relevante debe ser conocida por todos y cada uno de los individuos pertenecientes a la Biblioteca. Esto ayudaría por ejemplo a generar redes de información que permitiría llevar los eventos a la comunidad por medio de la comunicación que entablan los auxiliares operativos con los usuarios. De igual forma, saber en que estado se encuentra la BIBLIODEM da una perspectiva práctica del direccionamiento de la misma y la evidencia de que se cumplen los objetivos refuerza la moral del trabajo individual.

Como se mencionaba anteriormente, de quienes trabajan en la BIBLIODEM, un gran porcentaje es población muy adulta y que esto le imprime un cierto grado de experiencia para resolver de mejor manera las labores, sin embargo, la edad no es determinante para este factor, hay que tener en cuenta también los años que se lleva laborando a favor de la Biblioteca y que permite que los individuos hallan introyectado los procesos y las formas de cumplir con las funciones. En otras palabras, el tiempo también puede reconocerse como factor que produce experiencia.

Si vemos la grafica 3, tenemos que el 42%, aproximadamente, de quienes trabajan en la BIBLIODEM llevan mínimo 6 años y pueden superar los 15.

**Grafico 3. Distribución de la población según AÑOS EN BIBLIODEM**

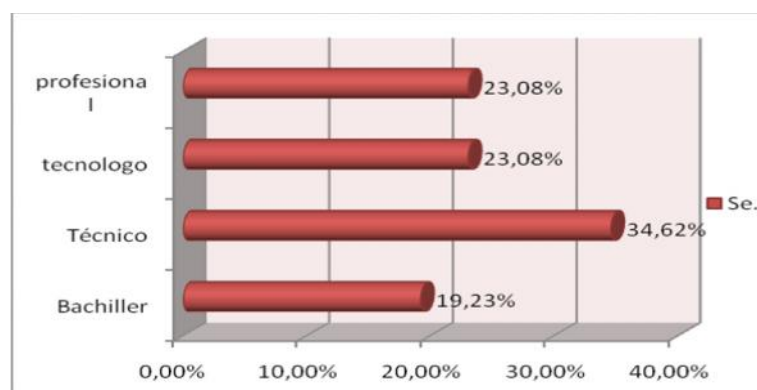


La Biblioteca Diego Echavarría Misas a la percepción de quienes trabajan para ella es garante de estabilidad laboral lo que se traduce en una motivación a la hora de ejercer las funciones, imprime una noción de futuro y de sentido de pertenecía hacía la institución que se puede traducir en la buena ejecución de las responsabilidades que culminen en la obtención de los objetivos propuestos.

A continuación se introducirán los gráficos que hacen referencia al nivel de escolaridad y afines. En el sentido de Gestión del Conocimiento, la relevancia que cobra esta variable está referida a las potencialidades con las que cuenta cada individuo que hace parte de una organización y que, canalizadas correctamente, pueden jugar a favor de las necesidades y disposiciones de la misma.

Sin ser determinante, se puede evidenciar el grado de innovación en potencia en individuos cada vez mejor capacitados.

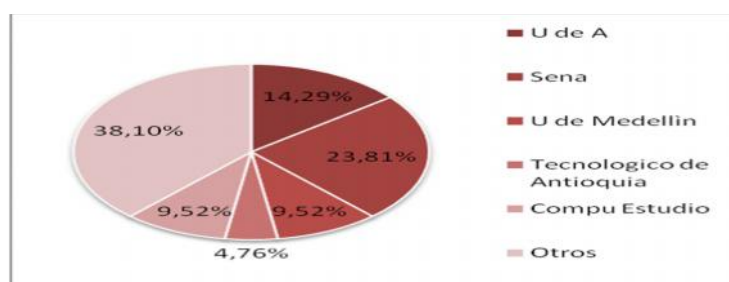
**Grafico 4. Distribución de la población según NIVEL EDUCATIVO**



Del total de la población abordada, un poco más del 80% a continuado con sus estudios después de haber culminado el bachillerato: aproximadamente el 46% tienen título profesional y de tecnólogo, añadiendo que muchos de quienes laboran están estudiando una carrera profesional en la actualidad. Es evidente el alto grado educativo del personal que se evidencia también en los cursos realizados (más adelante lo veremos).

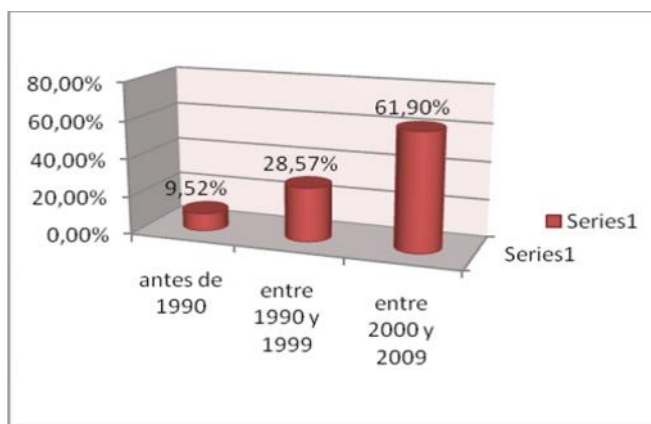
Sin embargo, debe verse de manera individual si estos estudios más avanzados corresponden directamente a las labores que se realizan dentro de la biblioteca, en el sentido de correspondencia entre los conocimientos adquiridos y nuevas formas de afrontar las actividades para hacerlas más productivas o, por el contrario, no se relaciona lo que se estudia y la función que se cumple. Siendo la segunda la situación real, se evidencia de esta forma la necesidad de que la biblioteca guíe y patrocine la capacitación del propio personal con el fin de que las misma este en estrecha relación con el trabajo de cada uno., aprovechando actitudes y destrezas a favor de la fundación.

**Grafico 5. LUGAR DONDE REALIZÓ ESTUDIOS**



Al alto nivel educativo hay que añadir que la gran mayoría del personal, el 47.62%, ha recibido su título de instituciones reconocidas: el 14,29% de la Universidad de Antioquía y el 23,81% del SENA. Si nos ceñimos al reconocimiento de dichas instituciones podríamos afirmar que el personal que labora en la BIBLIODEM son profesionales, técnicos y tecnólogos muy bien preparados y competentes, su potencial de innovación y eficacia en sus labores es proporcional al grado de exigencia se supone ofrecen las instituciones.

**Grafico 6. AÑO FINALIZACIÓN DE ESTUDIOS**



Siguiendo con el referente educativo, tenemos que el 62% de la población abordada se ha graduado “recientemente” y que, como se expuso con anterioridad, esto es un factor a favor de la Biblioteca si se canalizan los conocimientos adquiridos en pro de mejorar y hacer más eficaz las labores. Esto introduce un elemento importante: la inversión de capacitar al propio personal.

Es manifiesto las potencialidades que encierran los individuos que trabajan en la Biblioteca Diego Echavarría Misas, sin embargo es trabajo de la misma explotarla para que las mismas emerjan en pro del beneficio de la institución, ya sea motivando al personal para que las desarrolle e introyectando la necesidad de que cada quien perfeccione y haga más eficaz la labor individual.

## 2.2. CURSOS Y CAPACITACIONES

En el siguiente aparte se referenciará lo concerniente a los cursos y capacitaciones que el personal que trabaja en la Biblioteca ha certificado, haciendo hincapié en los, que según los servicios ofrecidos por la BIBLIODEM, son los más pertinentes para prestar y ejecutar mejor las funciones individuales.

Se expondrá entonces los cursos ya aprobados, la disposición para asistir a nuevas capacitaciones y la opinión individual de cuales cursos consideran ayudaría a ejercer mejor las funciones de cada uno.

En este sentido se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 1. CURSO DE INFORMATICA Y PATROCINADOR**

INFORMATICA	PATROCINADOR									
	Bibliodem		Sena		Autofinanciado		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
si	8	30,77%	2	7,69%	5	19,23%	2	7,69%	17	65,38%
no	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	19,23%	5	19,23%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	15,38%	4	15,38%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>30,77%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>5</b>	<b>19,23%</b>	<b>11</b>	<b>42,31%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Acorde como lo muestra la tabla, el 65,38%, es decir, 17 personas tienen curso aprobado de informática.

Del total de la población abordada, el 30,77% (correspondiente a 8 casos) tienen certificado curso de informática y el mismo ha sido patrocinado por la Biblioteca Diego Echavarría Misas.

Capacitar a los empleados va en sintonía con la Gestión del conocimiento en la medida que esta calificando al propio personal, lo que será retribuido en una mejor elaboración de las funciones. Particularmente hablando en el caso del curso de informática, propicia herramientas que hacen más ágil y eficaz el trabajo, prueba de ello es el manejo de la información y la recopilación de la misma de una manera ordenada que facilita las labores.

**Tabla 2. CURSO DE RECURSOS HUMANOS Y PATROCINADOR**

RECURSOS HUMANOS	PATROCINADOR							
	Sena		Otro		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
<b>si</b>	2	7,69%	2	7,69%	3	11,54%	<b>7</b>	<b>26,92%</b>
<b>no</b>	0	0,00%	0	0,00%	16	61,54%	<b>16</b>	<b>61,54%</b>
<b>N.R.</b>	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%	<b>3</b>	<b>11,54%</b>
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>22</b>	<b>84,62%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo al cuadro el 26,92% del total de la población ha asistido a capacitación sobre Recursos humanos, 4 casos correspondientes al 15,38% de la población abordada ha sido patrocinada por el SENA y por Otra institución de manera equitativa.

Según la entrevista, muchas de las personas abordadas convenían que es un curso necesario y que es una falencia de la BIBLIODEM no tener alguien con competencia en este tema.

Por otra parte, se nota que no es un curso patrocinado por la Biblioteca, sin embargo no es una falencia, debido a que de igual manera es manifiesto que se accede a las capacitaciones por los vínculos que se tienen con otras instituciones, como el SENA en este caso. Factor que también hay que explotar.

Igual situación es percibida para los demás cursos. Ya sea por medio de los vínculos que se tejen o por iniciativa de la misma Biblioteca, la apertura a nueva información y la generación de conocimiento por parte de los individuos esta a favor de los propósitos de la institución.

Así, como no lo enseña la tabla 3: El 23% de las personas consultadas han recibido curso de formulación y evaluación de proyectos. Para el 11.54% este ha sido patrocinado por el SENA.

**Tabla 3. Distribución de la población según FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y PATROCINADOR**

FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	PATROCINADOR									
	Sena		Autofinanciado		Otro		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
si	3	11,54%	1	3,85%	1	3,85%	1	3,85%	6	23,08%
No	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	65,38%	17	65,38%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%	3	11,54%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>11,54%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>21</b>	<b>80,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 4. Distribución de la población según CURSO DE RESTAURACIÓN DE LIBROS Y PATROCINADOR**

RESTAURACIÓN DE LIBROS	PATROCINADOR							
	Bibliodem		Otro		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
si	1	3,85%	2	7,69%	0	0,00%	3	11,54%
No	0	0,00%	0	0,00%	20	76,92%	20	76,92%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%	3	11,54%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>23</b>	<b>88,46%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Como lo señala la tabla anterior solo se presenta un (1) caso que halla recibido curso de restauración de libros y este halla sido patrocinado por la Biblioteca Diego Echavarría Misas.

Si bien mantener el material bibliográfico en el mejor de los estados es fundamental para prestar un buen servicio (añadiendo que es el servicio que es una de las vitrinas de la BIBLIODEM) es fundamental aclarar que quien resuelve dicha necesidad es también una sola persona. Esto permite aclarar y centrar la atención en lo siguiente: El problema no se concentra en observar cuantos han aprehendido tal herramienta, sino que el foco del asunto esta en discernir quien es hábil para una labor determinada o para quien es necesario adquirir un tipo de información particular.

Igual apreciación vale para el siguiente cuadro:

**Tabla 5. CURSO DE ARCHIVO Y MANEJO DE LA COLECCIÓN Y PATROCINADOR**

ARCHIVO Y MANEJO DE COLECCIÓN	PATROCINADOR											
	Bibliodem		Sena		Autofinanciado		Otro		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
si	1	3,85%	1	3,85%	1	3,85%	2	7,69%	1	3,85%	6	23,08%
No	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	65,38%	17	65,38%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%	3	11,54%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>21</b>	<b>80,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total de la población abordada, se presentan 6 casos, correspondientes al 23.8%, Quienes tienen certificado curso de Archivo y manejo de la colección.

De estos 6 casos, 1 ha sido patrocinado por BIBLIODEM, 1 por el SENA y otro ha sido autofinanciado.

Si hablamos en sentido general, todo el personal abordado en la entrevista certifica haber asistido como mínimo a un curso, aunque la mayoría tienen dos o más capacitaciones; gracias en mayor medida a la preocupación observada por parte de la Biblioteca Diego Echavarría Misas de brindar herramientas que apoyen las funciones particulares de sus trabajadores y gracias también a las instituciones que tienen algún tipo de vínculo con la Biblioteca.

A parte del interés manifiesto de la BIBLIODEM por calificar al personal, esta también la intensidad y la disponibilidad por parte de los segundos de aprehender nuevas herramientas máxime cuando va a contribuir al mejoramiento de su labor.

Cuando se pregunta sobre la disponibilidad de asistir a cualquier tipo de curso, la respuesta es contundente: el **100%** de los consultados afirmaron estar interesados (tabla 6):

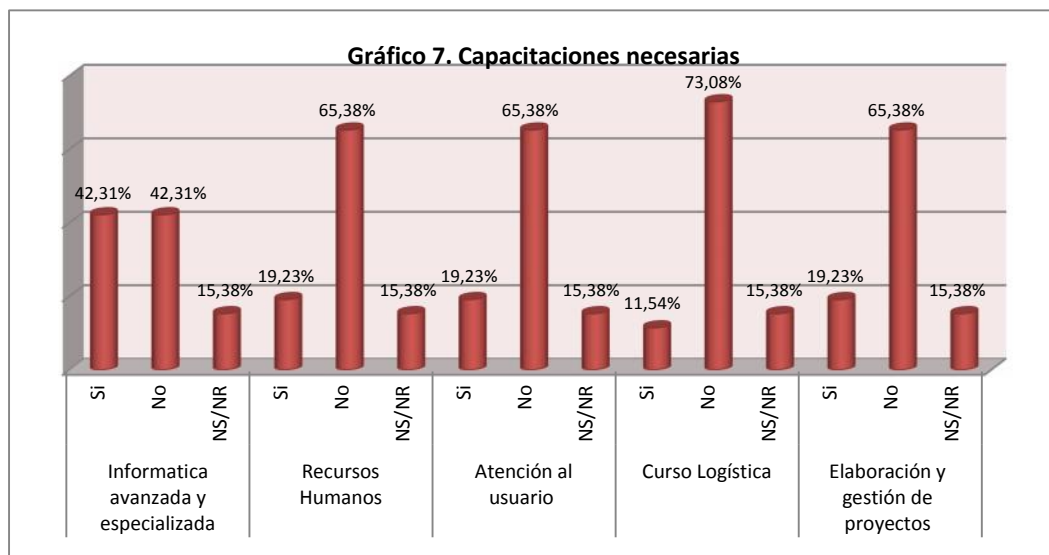
**Tabla 6. Distribución de la población según ASISTENCIA A CAPACITACIONES**

CAPACITACIONES FUERA DE HORARIO	N° Caso	%
si	26	100,00%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

## 2.3 CAPACITACIONES NECESARIAS

Según lo manifiestan quienes nos facilitaron la información, las siguientes capacitaciones ayudarían a realizar su labor de manera más eficiente y productiva. Pues los mismos darían herramientas necesarias para afrontar las actividades que realizan cotidianamente dentro de la Bibliodem y aportarían opciones que concluirían en un alza cualitativa y cuantitativa en la producción.

El siguiente análisis cuantitativo tiene un limitante que vale la pena aclarar: los temas que se presentaran a continuación no sobresalen por la cantidad de quienes expresan que es importante determinado curso, sino por el argumento que presenta quien lo expone: lo considera como fundamental para la función que desempeña para la BIBLIODEM, ya que le proporcionaría herramientas que apoyarían y potencializarían su trabajo individual.



El 42,31% considera necesario asistir a curso de informática avanzada y especializada.

Del total de las personas abordadas, 5 manifiestan la necesidad de adquirir herramientas referidas al manejo del recurso humano.

Igual número, 5 casos, consideran el curso de Atención al Usuario como pertinente.

Para el curso de logística, de todas las personas que nos propiciaron la entrevista el 11,54% ve como necesario aprehender esta “técnica” como funcional para su trabajo.

En particular son los que pertenecen al área de Cultura quienes solicitan este tipo de curso, quienes además de considerarlo como apoyo a las funciones propias del área, argumentan que sería productivo ya que ahorraría costos a la BIBLIODEM, en el sentido de que ya no habría que pagar a externos que hagan este tipo de trabajo, al organizar una exposición por ejemplo.

De acuerdo con las respuestas sobre la necesidad de curso de Elaboración y gestión de proyectos se obtuvo lo que sigue:

Aproximadamente una quinta parte del total de los consultados exponen como prioritario para sus labores este tipo de capacitación.

Como se expresaba con anterioridad, la importancia de plasmar estos cuadros no recae en la cantidad de personas que exponen los cursos que se presentan como prioritarios, sino que corresponden a las necesidades que emergen en cada trabajo: dependiendo de la función que se cumpla, se abogara por un curso en particular. El caso del curso de “Logística” y de “Atención al usuario” por ejemplo.

Otro argumento para exponer determinada capacitación como necesaria parte de la percepción individual de Aspectos a mejorar en la Biblioteca y por gustos e intereses también particulares. El caso del curso de Recursos Humanos.

Sin embargo, las encuestas revelan la apropiación del trabajo individual que tiene cada uno de los empleados de la Biblioteca Diego Echavarría Misas, ya que están al tanto de los detalles de la labor que realizan, y cuales son los puntos “débiles” y cual es la solución de los mismos que contribuya a un mejoramiento constante de los procesos, que a partir del trabajo particular, ayuda a alcanzar los logros generales propuestos por la Bibliodem.

## 2.4 TRABAJO AL INTERIOR DE LA BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS, CENTRO CULTURAL Y EDUCATIVO.

A continuación observaremos lo obtenido referente al trabajo al interior de la BIBLIODEM, para ello nos centraremos en dos focos de atención.

En primera instancia lo concerniente a lo que podría denominarse como las “dinámicas de trabajo”, y con ello denotaremos la capacidad del personal, el operativo primordialmente, de realizar variadas funciones.

En segundo lugar, denotaremos quienes son los encargados directamente de participar en las diferentes líneas de trabajo.

Según la información recolectada, estos son los resultados:

**Tabla 7. Distribución de la población según DESEMPEÑO DE OTRO CARGO**

DESEMPEÑO OTRO CARGO	Nº Caso	%
si	16	61,54%
No	10	38,46%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total de la población abordada el 61,54% ha desarrollado una función dentro de la BIBLIODEM diferente a la que realiza actualmente.

De acuerdo a los posibles eventos que puedan emerger, las actividades pueden ser copadas en su totalidad, más referido en este ítem a las funciones operativas. Lo que permite que el servicio no se detenga y funcione con la misma regularidad. De acuerdo a la experiencia y a los años que garantiza la Biblioteca, le resulta fácil a cualquier empleado suplir los puestos “técnicos” cuando se presente cualquier imprevisto.

**Tabla 8. Distribución de la población según TRABAJO EN HEMEROTECA**

HEMEROTECA	Nº Caso	%
si	5	19,23%
No	11	42,31%
N.R.	10	38,46%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo con la tabla el 19,23% de la población ha laborado en la hemeroteca con anterioridad.

Situación parecida se observa en la función de préstamo y circulación de material bibliográfico, donde de todo el personal abordado, el 23,08% ha ejercido esta función

**Tabla 9. Distribución de la población según TRABAJO EN PRESTAMO Y CIRCULACIÓN**

PRESTAMO/ CIRCULACIÓN	N° Caso	%
si	6	<b>23,08%</b>
no	10	<b>38,46%</b>
N.R.	10	<b>38,46%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Estos cuadros ilustran lo que se expresaba antes: gran parte del personal está capacitado para ejercer la mayoría de las otras funciones, referidas a las operativas. 5 personas pueden laborar en hemeroteca y 6 en préstamo y circulación, la atención al usuario, en biblioteca especialmente, nunca se obstruye debido a las múltiples funciones que pueden ejercer la mayoría de los empleados de la Bibliodem.

**Tabla 10. PARTICIPACIÓN LINEAS DE TRABAJO SEGÚN CARGO**

CARGO/OCUPACIÓN	PARTICIPACIÓN LINEAS DE TRABAJO							
	si		no		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
Director	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
Coordinador	4	66,67%	1	16,67%	1	16,67%	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
Auxiliar operativo	0	0,00%	14	100,00%	0	0,00%	<b>14</b>	<b>100,00%</b>
secretaria	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
docente	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
Oficios varios	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>26,92%</b>	<b>18</b>	<b>69,23%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Como lo enseña el cuadro, la participación en las líneas de trabajo está a cargo de los directamente responsables de área y de quien los dirige: los coordinadores y el director.

De quienes ejercen la función de coordinador el 66,67% participa directamente de los proyectos que se desarrollan en la BIBLIODEM. A lo que hay que añadir que al

momento de la entrevista uno de los coordinadores era nuevo en el cargo por lo que aún no era participe de ninguna línea de trabajo.

Vale aclarar además que no necesariamente ejercer el cargo de coordinador indica que se participe en todas las líneas, excepto por Dirección, Extensión y promoción y Comunicaciones.

Así lo refleja el siguiente cuadro:

**Tabla 11. PROYECTOS ÁREA CULTURA SEGÚN CARGO**

CARGO/OCUPACIÓN	PROYECTOS CULTURALES							
	si		no		N.R.			Total general
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
Director	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
Coordinador	2	33,33%	3	50,00%	1	16,67%	6	100,00%
Auxiliar operativo	0	0,00%	10	71,43%	4	28,57%	14	100,00%
secretaria	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	2	100,00%
docente	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
Oficios varios	0	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>19,23%</b>	<b>15</b>	<b>57,69%</b>	<b>6</b>	<b>23,08%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

De los 6 Coordinadores de Área, solo 2 son participes de proyectos culturales: se infiere entonces que son el coordinador de la línea de cultura y la Coordinadora de Extensión y promoción.

Son los que dirigen cada Área los directamente responsables de desarrollar los proyectos propios de la misma donde Extensión y promoción y Dirección están vinculadas.

Esto indica dos puntos que se mencionaban antes:

Por un lado está la necesidad de que la información fluya y sea percibida por todos y cada uno de quienes integran la BIBLIODEM. Si bien es disfuncional que todos sean participes de las líneas de trabajo, si es viable y pertinente que todos sepan el estado de la Biblioteca y que sean informados a tiempo de las situaciones que emergen.

Por otra parte, indica las herramientas que pueden ser benéficas para las labores de los coordinadores. Cursos referidos a redacción, gestión y evaluación de proyectos son necesarios dirigirlos a este personal.

## 2.5 COMPETENCIAS

Este ítem busca referirse a la apropiación de una segunda lengua por parte del personal que labora para la Biblioteca Diego Echavarría Misas y el manejo de herramientas de informática que propicie una mejor realización de las funciones que realiza cada uno.

Partiendo del manejo de un segundo idioma tenemos que:

**Tabla 12. Distribución de la población según IDIOMA Y SEGUNDA LENGUA**

SEGUNDA LENGUA	IDIOMA							
	Ingles		Otra		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
si	15	57,69%	3	11,54%	0	0,00%	18	69,23%
No	0	0,00%	0	0,00%	8	30,77%	8	30,77%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>57,69%</b>	<b>3</b>	<b>11,54%</b>	<b>8</b>	<b>30,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total de los consultados, el 57,69 dice tener alguna aproximación a una segunda lengua que es el inglés.

Se expresa que tienen “alguna aproximación” porque el nivel de manejo de la segunda lengua que manifiestan es bajo.

Así se refleja en los cuadros que vienen a continuación donde se refleja el grado de habla, escucha, escritura y lectura.

**Tabla 13. NIVEL DE HABLA SEGUNDA LENGUA Y NIVEL ENTIENDE SEGUNDA LENGUA**

ENTIENDE	HABLA									
	ningún		bajo		regular		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
ningún conocimiento	1	3,85%	1	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	2	7,69%
bajo conocimiento	2	7,69%	3	11,54%	1	3,85%	0	0,00%	6	23,08%
regular conocimiento	0	0,00%	8	30,77%	1	3,85%	0	0,00%	9	34,62%
buen conocimiento	0	0,00%	1	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,85%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	30,77%	8	30,77%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>11,54%</b>	<b>13</b>	<b>50,00%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>8</b>	<b>30,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

En correspondencia a la tabla, del total de entrevistados el 30,77%, correspondiente a 8 casos, manifiesta tener un nivel regular de escucha y tiene un nivel bajo de habla del idioma que expresa tiene algún “conocimiento”.

La regularidad es continua para los demás niveles de aprehensión de una segunda lengua:

El siguiente cuadro sigue reflejando el bajo nivel de manejo de otro idioma del personal de BIBLIODEM:

**Tabla 14. NIVEL DE HABLA SEGUNDA LENGUA Y NIVEL DE ESCRITURA SEGUNDA LENGUA**

ESCRIBE	HABLA									
	ningún		bajo		regular		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
bajo conocimiento	1	3,85%	6	23,08%	1	3,85%	0	0,00%	8	30,77%
regular conocimiento	2	7,69%	5	19,23%	1	3,85%	0	0,00%	8	30,77%
buen conocimiento	0	0,00%	2	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	2	7,69%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	30,77%	8	30,77%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>11,54%</b>	<b>13</b>	<b>50,00%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>8</b>	<b>30,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Se observa entonces, que del total, el 23,08% expresa tener bajo nivel de habla y bajo nivel de escritura.

Esta misma lectura corresponde al nivel de lectura que muestra la tabla que sigue:

**Tabla 15. NIVEL DE HABLA SEGUNDA LENGUA Y NIVEL DE LECTURA SEGUNDA LENGUA**

LEE	HABLA									
	ningún		Bajo		regular		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
bajo conocimiento	1	3,85%	6	23,08%	2	7,69%	0	0,00%	9	34,62%
regular conocimiento	2	7,69%	3	11,54%	0	0,00%	0	0,00%	5	19,23%
buen conocimiento	0	0,00%	4	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	4	15,38%
N.R.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	30,77%	8	30,77%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>11,54%</b>	<b>13</b>	<b>50,00%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>8</b>	<b>30,77%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Según se muestra, 6 persona manifiestan tener bajo nivel de habla y de lectura de una segunda lengua.

No es una necesidad apremiante que el personal maneje una segunda lengua. Al menos así lo indican las labores directas que ejerce cada individuo perteneciente a la BIBLIODEM.

Este argumento también es válido para señalar que no es una señal de alarma que el manejo de otro idioma sea precario. Sin embargo, es de evaluar si es pertinente, y a partir de allí considera para quien es necesario hablar un segundo idioma.

Se continúa ahora con la aprehensión de herramientas de informática.

En este aparte el panorama es todo lo contrario a lo que se acaba de ver con lo de la segunda lengua. Hecho que está directamente relacionado con los cursos que ha recibido el personal sobre este tema, y donde gran parte de quienes laboran para la Biblioteca ha sido capacitado, como se exponía anteriormente.

Se prosigue entonces con el manejo de programas de informática que propician herramientas que en potencia facilitan las labores que cada quien desempeña.



Según se observa en el gráfico, del total de la población el 53,85% dice manejar la herramienta de Word en alto grado.

Por su parte, de quienes presentaron la entrevista 18 personas manifestaron tener un manejo básico de la hoja de cálculo Excel.

Si nos detenemos al total de quienes manifiestan manejar esta herramienta, sea en forma avanzada o básica tenemos que el 96,15% del total de los abordados están capacitados para usarla.

En cuanto al manejo de Power point vemos que 21 de los casos del total consultados manejan dicha herramienta. 11 de manera básica y 10 en sentido avanzado.

Otros programas, algunos más especializados como el Publiker por ejemplo, también son manejados por el personal.

Así lo expresa el 92,3% del total de quienes proporcionaron la información.

El manejo de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) son herramientas que potencializan el flujo de la información y facilitan el trabajo y las responsabilidades encomendadas, lo que recae en el desarrollo de los procesos.

Este excelente manejo de programas de informática se nota en la manera de cómo se lleva a cabo la recopilación de la información que es propia de manipulación de los que trabajan en la BIBLIODEM; en otras palabras, es evidente que no solo los empleados han aprehendido estas herramientas, aparte las hacen prácticas para desarrollar sus funciones.

El manejo de estas herramientas, ya aprehendidas por el personal, como se mostraba en la grafica anterior, debe y puede facilitar el flujo de información que debe ser interiorizado por los empleados para facilitar otros canales de publicidad de las actividades que emprende la biblioteca además de mantener al tanto de como se desarrollan los procesos. En este sentido, ya contando todos los trabajadores con herramientas informáticas que facilitan la comunicación, estas deben ser explotadas de manera óptima que por ejemplo, permita ahorrar tiempo en reuniones con presencia física cuando se puede recibir y dar información de forma no presencial, pero siempre oportuna.

Además, estas herramientas también deben repercutir en una mejor elaboración de las actividades, dado que pueden ofrecer maneras para registrar sistemáticamente las labores realizadas.

Lo anterior se manifiesta cuando se observa el uso del internet en el trabajo y en el manejo de la información de manera electrónica, como lo veremos a continuación.

**Tabla 16. USO DE INTERNET Y HORAS DE UTILIZACIÓN DIARIA DE LA RED**

HORAS INTERNET	USO INTERNET							
	si		No		N.R.		Total general	
	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%	N° Caso	%
menos de 1 h	6	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	6	23,08%
entre 1 y 2 h	3	11,54%	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%
entre 3 y 4 h	1	3,85%	0	0,00%	0	3,85%	2	7,69%
más de 4 h	13	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	50,00%
N.R.	0	0,00%	2	7,69%	0	0,00%	2	7,69%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>88,46%</b>	<b>2</b>	<b>7,69%</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

De todo el personal que accedió a la entrevista, el 50% usa el internet para realizar su trabajo y la usa más de 4 horas al día.

Todos usan la red para realizar alguna labor, lo que difiere es el tiempo que la utilizan.

Esto va en concordancia con la manera prioritaria como se maneja la información: Electrónica, así es evidente en el siguiente cuadro donde se ve que el 10 de los casos toda la información esta en medios electrónicos, y otro igual número de personas combina las formas: manuales y electrónicas.

**Tabla 17. Distribución de la población según MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

MANEJO INFORMACIÓN	N° Caso	%
Manual	3	11,54%
Electrónica	10	38,46%
Ambas	10	38,46%
N.R.	3	11,54%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Es claro que las herramientas son utilizadas para hacer más productivo el trabajo.

Con esta intensión, de hacer más eficaz las funciones, es que se realiza la pregunta que busca indagar sobre que equipos tecnológicos consideran los empleados de la BIBLIODEM apoyarían y harían más fácil las responsabilidades individuales.

Estos son los resultados:

**Tabla 18. NECESIDAD DE OTRO EQUIPO TECNOLÓGICO**

<b>OTRO EQUIPO TECNOLÓGICO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Equipo de luces y retorno de sonido	5	<b>19,23%</b>
Impresora (mejor)	2	<b>7,69%</b>
Programas de software	1	<b>3,85%</b>
Otros	6	<b>23,08%</b>
No necesario	12	<b>46,15%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total de la población el 19,23% considera necesario equipo de luces y retorno de sonido.

Esta insinuación proviene del Área de Cultura que comenta que este tipo de equipos tienen que ser alquilados para las diferentes presentaciones.

Sin embargo, el 46,15% del total de quienes propiciaron información, consideran que tienen a disposición los equipos necesarios para cumplir de la mejor forma sus labores.

## 2.6. FACTORES EN EL TRABAJO

Los siguientes aspectos que se van a tratar están directamente relacionados con la percepción de los individuos con respecto a su trabajo:

En primer término mediremos la satisfacción de las labores que cada quien cumple partiendo de cinco indicadores: Horario, Funciones, Remuneración, capacitaciones recibidas, y Reconocimiento; que en conjunto da una visión del ambiente laboral.

Un buen ambiente laboral contribuye a que las labores se resuelvan de la mejor manera, imprime una buena disposición para emprender las tareas y con la contribución del buen trabajo individual se esta dirigiendo paulatinamente a la institución a la consecución de las metas propuestas.

Esto nos introduce al segundo aspecto a tratar: evidenciar si quienes pertenecen a la BIBLIODEM son conscientes de cual es el plan estratégico de la institución. Más adelante lo veremos.

En base a la información recolectada en referencia a la percepción de las funciones tenemos que:

**Tabla 19. Distribución de la población según HORARIO**

<b>HORARIO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Más o menos satisfecho/a	6	<b>23,08%</b>
Satisfecho/a	5	<b>19,23%</b>
Totalmente satisfecho/a	15	<b>57,69%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total del personal abordado, el 57,69% dice estar altamente complacido con los horarios de que disponen para realizar sus labores.

Es un horario altamente flexible, como lo indica el 92,31% (ver tabla 29) que permite a los empleados seguir calificándose, por ejemplo, ya que es asequible en gran medida cuadrar horarios académicos y laborales. Facilidad que da BIBLIODEM y que esta a favor de la misma en la medida que se espera una retribución con los conocimientos adquiridos.

**Tabla 20. Distribución de la población según FLEXIBILIDAD EN EL HORARIO**

<b>HORARIO FLEXIBLE</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Si	24	<b>92,31%</b>
No	2	<b>7,69%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a las funciones que desempeña cada individuo, tenemos que del total de la población el 96,15% esta muy a gusto con el trabajo que desarrolla. Como es manifiesto en el cuadro 31.

**Tabla 21. Distribución de la población según FUNCIONES QUE DESEMPEÑA**

<b>FUNCIONES</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Más o menos satisfecho/a	1	<b>3,85%</b>
Satisfecho/a	12	<b>46,15%</b>
Totalmente satisfecho/a	13	<b>50,00%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Como lo expresaba una de las personas en la entrevista: “cuando el trabajo se hace con gusto, esto se refleja en la buena realización de las labores” y añade: “no es de estar capacitado en tal cosa, es también de tener buena actitud para trabajar... y eso viene con la persona... con su experiencia”.

Hecho que también recae en el reconocimiento, en buena medida, a la buena labor cuando esta lo amerita, y que psicológicamente da impulso para continuar cumpliendo las funciones de manera eficaz.

Así lo reconoce el personal cuando se les indaga sobre el reconocimiento a sus labores:

**Tabla 22. Distribución de la población según RECONOCIMIENTO**

<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Totalmente insatisfecho/a	3	<b>11,54%</b>
Insatisfecho/a	1	<b>3,85%</b>
Más o menos satisfecho/a	7	<b>26,92%</b>
Satisfecho/a	7	<b>26,92%</b>
Totalmente satisfecho/a	7	<b>26,92%</b>
N.R.	1	<b>3,85%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

El 53,84% del total de entrevistados, dice estar satisfecho y totalmente satisfecho con el reconocimiento otorgado a el buen trabajo realizado.

**Tabla 23. Distribución de la población según CAPACITACIONES RECIBIDAS**

<b>CAPACITACIONES RECIBIDAS</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Totalmente insatisfecho/a	2	<b>7,69%</b>
Insatisfecho/a	2	<b>7,69%</b>
Más o menos satisfecho/a	7	<b>26,92%</b>
Satisfecho/a	6	<b>23,08%</b>
Totalmente satisfecho/a	8	<b>30,77%</b>
N.R.	1	<b>3,85%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Cuando se indaga por la percepción de las capacitaciones recibidas tenemos que del total de la población el 30,77% esta totalmente complacido mientras que el 23,08% esta satisfecho en este punto. A lo que añaden son cursos que han proporcionado herramientas útiles para el trabajo, además que aquí se refieren a las capacitaciones que proporciono la BIBLIODEM.

En cuanto a la Remuneración tenemos lo que sigue:

**Tabla 24. Distribución de la población según REMUNERACIÓN**

<b>REMUNERACIÓN</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Insatisfecho/a	2	<b>7,69%</b>
Más o menos satisfecho/a	10	<b>38,46%</b>
Satisfecho/a	10	<b>38,46%</b>
Totalmente satisfecho/a	4	<b>15,38%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Del total del personal entrevistado, un 38,46% expresa estar más o menos satisfecho del salario devengado, mientras que igual porcentaje expresa estar satisfecho con la remuneración que recibe.

En esta parte hay que anexar que quienes manifiestan estar más o menos satisfechos, argumentan que es un salario “normal” debido a las condiciones del contexto; “es un buen salario” confluyen.

Esta “situación del contexto” permite introducir de nuevo un elemento antes tocado; es la Estabilidad Laboral que ofrece la Biblioteca Diego Echavarría Misas y que permite que quienes laboran se proyecten un futuro tanto para la Biblioteca como a nivel individual. Adelante lo detallaremos.

**Tabla 25. Distribución de la población según RELACIÓN PLAN ESTRATÉGICO-CARGO**

<b>RELACIÓN PLAN ESTARTEGICO/CARGO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Atención al usuario/buen desempeño trabajo	11	<b>42,31%</b>
Servicios de calidad/pertinentes/innovadores	5	<b>19,23%</b>
Posicionamiento/reconocimiento	5	<b>19,23%</b>
Otras	3	<b>11,54%</b>
N.R.	2	<b>7,69%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto al plan estratégico, según las respuestas brindadas por gran parte del personal de BIBLIODEM, se puede inferir que los mismos tienen presente cual es el plan estratégico de la institución: Posicionamiento y reconocimiento en el Aburra Sur como centro de Formación e información, oferente de servicios de calidad.

Según relacionan el plan estratégico con la labor individual, la mayoría ven en el buen desempeño de su trabajo, el camino hacia las metas antes descritas.

Como lo muestra la tabla 34, del total de consultados, 11 ven en el buen desempeño de su función y en un buen ofrecimiento de los servicios, la manera de cumplir las metas propuestas.

## 2.7. EXPECTATIVAS EN EL TRABAJO

Los datos expresados a continuación están referidos a las proyecciones de futuro que tienen las personas que facilitaron la información, tanto las individuales como cual es la visión de futuro que tienen de la Biblioteca Diego Echavarría Misas.

De acuerdo a estas proyecciones también se puede observar la interiorización del plan estratégico de la BIBLIODEM por parte de los individuos que trabajan allí.

Los resultados fueron los siguientes:

En cuanto a las nociones individuales de futuro tenemos que principalmente confluyen en estas expectativas: Estudiar, ya sea para emprender una carrera, técnica o tecnología, ya sea para culminar los que en la actualidad se están realizando; Reconocimiento de las Funciones y Estabilidad laboral. Estas últimas ya tratadas con anterioridad.

Entonces tenemos que del total de la población que fue consultada, el 46, 15% quiere calificarse aun más. Como lo enseña la tabla 35

**Tabla 26. Distribución de la población según EXPECTATIVA: ESTUDIAR**

<b>ESTUDIAR</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Si	12	<b>46,15%</b>
No	12	<b>46,15%</b>
N.R.	2	<b>7,69%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a las respuestas que dan las personas entrevistadas de acuerdo a la pregunta referida a como ven a la BIBLIODEM en el futuro, estos son los datos obtenidos:

**Tabla 27. Distribución de la población según POSICIONAMIENTO/RECONOCIMIENTO**

<b>POSICIONAMIENTO/RECONOCIMIENTO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Si	19	73,08%
No	6	23,08%
N.R.	1	3,85%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

De toda la población abordada, el 73,08% espera que BIBLIODEM sea un centro Reconocido de Información y Formación.

**Tabla 28. Distribución de la población según AUTOSOSTENIMIENTO**

<b>AUTOSOSTENIMIENTO</b>	<b>N° Caso</b>	<b>%</b>
Si	13	50,00%
No	12	46,15%
N.R.	1	3,85%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

En esta misma lógica, de quienes proporcionaron información, la mitad espera que la Biblioteca Diego Echavarría Misas se consolide como un centro con capacidad de Autosostenerse.

Hay un vínculo directo entre las expectativas individuales y las referidas a la institución: que la BIBLIODEM consolide sus metas y logre llevar a feliz término sus objetivos, se traduce en que las personas que allí trabajan lo siga haciendo, en contraposición, el que cada individuo cumpla las funciones contribuye a que se alcancen los fines formulados.

Sin embargo no es una elección tan racional como se muestra; el hecho de que BIBLIODEM garantice cierta estabilidad laboral, recae en el sentido de pertenencia que se desarrolla en los sujetos que conforman la institución; y en la introyección de los proyectos que se emprenden, todos tienen una percepción correcta de cual es el sentido de la función individual que se cumple.

### 3. CONCLUSIONES

De acuerdo con el Capital Humano, en gran medida, este esta compuesto por las destrezas y habilidades de las personas, por tanto para entrar en el proceso de una Gestión del Conocimiento es importante potencializar este intangible y así generar ventaja competitiva. Por ende Es relevante insistir en la importancia de calificar cada vez más al personal y que los conocimientos adquiridos vayan en función de una mejor y más eficiente labor. Cuando es la propia Biblioteca quien patrocina los cursos esto debe verse por tanto como una inversión. Sin embargo no es lógico ni viable capacitar a todo el personal en los mismos cursos, pues estos deben patrocinarse de acuerdo a la función que se cumple, pues la finalidad es que las herramientas adquiridas apoyen y potencialicen el trabajo que se realiza.

Sin embargo, no necesariamente todos los cursos tengan que ser copados por la BIBLIODEM, los vínculos con las instituciones y organizaciones pueden ayudar a suplir esta necesidad. Así mismo se debe percibir que curso es necesario y quien es pertinente que lo tome.

Así, La Biblioteca debe definir la pertinencia de las capacitaciones (cursos, diplomados, y otros estudios) para los empleados según la labor que desempeñan y explotar las redes de las que hace parte para satisfacer la necesidad de calificar a los trabajadores.

Por otra parte, el organigrama de la biblioteca Diego Echavarría misas que contempla la forma jerárquica como se organiza la fundación: La Junta directiva a la cabeza, seguida por el Director general, luego vienen los coordinadores de las diferentes áreas que tienen a su cargo a los demás empleados, En sentido general; si bien es funcional y pertinente para el direccionamiento y guía de las acciones y garantizan un canal eficiente para que las disposiciones dictadas lleguen a todos los empleados, también dicha forma de organización debe facilitar y fortalecer el flujo de información de todo tipo. Es necesario en este sentido, que todos los empleados, sin acepción alguna, tengan conocimiento de lo que acontece dentro de la Bibliodem: Proyectos realizados y venideros, eventos con todos los detalles del mismo; la situación de la biblioteca en general, la información pertinente que ponga en conocimiento de todos los que integran la fundación, la calidad o no de su trabajo, el sentido y pertinencia de las labores individuales y el alcance de los objetivos propuestos, y sobretodo información que refresque continuamente la “meta mayor”, es decir, la visión, de la biblioteca como fundación.

Poner al tanto de la situación de la organización y brindarle toda la información pertinente a todos los empleados, puede además, generar más coerción debido a que esta acción hace que cada sujeto se sienta integrado y como parte importante (su

trabajo) dentro del plan de la Biblioteca. Con el simple gesto de contar desde dirección, ya sea mediado por los coordinadores o no, el estado de la Biblioteca a los demás empleados, les dice a los mismos que su labor es importante, lo que puede elevar la moral individual y manifestarse en un aumento de la productividad.

Por otra parte, la importancia de fortalecer y aprovechar los flujos de información que facilita la “pirámide” organizacional, y por tanto, la importancia que cualquier empleado este en la capacidad de informar sobre los eventos y proyectos emprendidos y gestionados por la Bibliodem, recae en la oportuna y excelente publicidad que pueden hacer los trabajadores que se relacionan directamente con el público de la Biblioteca y que es potencialmente el consumidor de los eventos.

La relación de algunos empleados con los usuarios, según demanda la función de los primeros dentro de la fundación, debe proyectarse como forma de publicitar a la biblioteca, sobretodo en el sentido de llevar la marca de la fundación y de borrar el imaginario de centro de documentación únicamente que aun persiste en Itagüí en referencia a la Biblioteca Diego Echavarría misas.

Potencializar la relación empleado-usuario es otro canal para llevar la biblioteca al usuario o al cliente, y en gestión del conocimiento es preciso que cualquiera este en condiciones de dar información precisa de la organización a la que pertenece, esto podría contactar clientes. Todo esto es posible si dicho empleado ha asumido y aprehendido la información, si se le ha sido suministrada.

En síntesis, los principales objetivos que se buscan a partir de fortalecer y aprovechar los flujos de información que posibilita la forma de organización jerárquica de la Bibliodem deben ser los siguientes:

- Recordar objetivos y plan estratégico
- Dar sentido a la labor individual
- Llevar “Marca” y transmitir lo que realiza la Bibliodem mediante la red empleado – usuario.
- Informar a todo el personal de los proyectos que se emprenden

Si bien se observo la importancia de potencializar las redes de información y si bien se pudiera inferir que por el hecho de ser una estructura que facilita que las información pase eficientemente desde la cabeza de la organización hasta la parte baja de la pirámide, es decir hasta la mayor parte de empleados, es necesario hacer hincapié que dicha red es subvalorada y subutilizada al interior de la Bibliodem; ello lo demarca el hecho de que la información se estanque en el nivel de los coordinadores y que no sea

aprehendida por los empleados de los rangos siguientes (así se expresa en el hecho de que la mayoría de los empleados desconozcan cuales son las líneas en las que trabaja La Biblioteca, por lo que los proyectos solo son conocidos a cabalidad por grupo primario, el director y los coordinadores) por tanto, algunos empleados manifiestan que: “ellos se dan cuenta de los proyectos de forma informal, y por coincidencia, cuando hablan por ejemplo con un coordinador por fuera del trabajo”.

En este sentido, las redes de información serán potencializadas y aprovechadas promoviendo los espacios donde sea posible que se intercambie la información: Horas de almuerzo, donde no se interactúe siempre con las mismas personas, en reuniones institucionales o informales por ejemplo.

Por ultimo, según las apreciaciones de los empleados obtenidas en el trabajo de recolección de la información a partir de las encuestas, era insistente la apelación sobre la necesidad de una coordinación encargada específicamente del “recurso humano”, según los participantes del trabajo, esta labor se hace a medias desde la coordinación de extensión. De acuerdo con esto, otra de las recomendaciones fundamentales a partir del proyecto, esta encaminada a la creación de una coordinación de “recursos humanos” independiente que se encargue, no de la labor de calificación y selección de personal, sino, fundamentalmente en dos puntos neurálgicos para las acciones de la biblioteca; el primero referido a la consolidación, sistematización y manejo de las bases de datos, y el segundo al trabajo de sistematización de proyectos.

Esta primera labor se define a partir de la necesidad de estar revisando regularmente las comunicaciones de las organizaciones cooperantes, nacionales e internacionales, especialmente las referidas a las convocatorias sobre proyectos que interesan y a las que apunta la Bibliodem; consolidar las bases de datos de los empleados referidas a las competencias que ellos tienen y adquieren y, posiblemente, usar las mismas bases para mejorar procesos tanto al interior de la Biblioteca como por fuera (en el sentido de la relación con las organizaciones patrocinadoras, que se consolidan como potenciales “clientes”)

La segunda labor de esta coordinación, la sistematización de proyectos, debe estar encaminada a la necesidad de llevar un registro exhaustivo de los trabajos realizados por la Bibliodem. Como propuesta se expone la realización de *Memorias* de los proyectos que permitan plasmar todo el proceso del trabajo: la forma de informarse sobre la convocatoria y la participación en la misma (o en su defecto, las redes que le permitieron enterarse del proyecto) los requisitos exigidos, las funciones realizadas, el tipo de trabajo y el tema; en fin una ficha que permita plasmar formas de proceder de la biblioteca que respondan las preguntas ¿qué y cómo se hace? Y que incluya

además, reflexiones sobre las actividades, que respondan a la pregunta: ¿cómo se debería hacer?

Además debe plasmar las habilidades y destrezas concernientes a cada uno de los empleados, consolidando una base de datos que registre actitudes y aptitudes de los trabajadores, que permita usar dichas habilidades a favor de la Fundación: tomar decisiones que lleven a emprender cambios en los procesos a partir de las condiciones de respuesta de los quienes laboran en la Biblioteca Diego Echavarría misas.

Cabe resaltar que esta labor es fundamental en el proceso de gestión del conocimiento debido a que es necesario que las formas de “hacer” deben ser aprehendidas por la institución y no limitarse a el paso de las personas por la misma; en este sentido, la construcción de Memorias que permita consolidar en la Bibliodem rutas eficaces de realizar las diferentes actividades es fundamental para que el conocimiento adquirido se quede en la propia biblioteca y no se mude con el encargado de llevar a cabo el trabajo.

Así el conocimiento debe ser institucionalizado y debe perfilarse como conocimiento organizacional que permanezca independiente del paso de las personas por la fundación.

## BIBLIOGRAFIA

- CARRIÓN MAROTO, Juan. Gestión del Conocimiento. En: [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com). consultada: Agosto 3 de 2010
- EDVINSSON, Leif, MALONE S, Michael. El capital intelectual. Bogotá, Colombia. Norma, 1997
- FLORES LEAL, Pedro. Capital Intelectual: Conceptos y Herramientas. En: <http://www.sistemasdeconocimiento.org>. consultada: Agosto 3 de 2010
- Gestión del conocimiento: contexto, concepto y aplicaciones. En: <http://www.sedic.es/emoreno.pdf>. Consultada agosto 6.
- KRELL, Horacio. Qué es capital intelectual. En: <http://www.ilvem.com>. Consultada: Agosto 8 de 2010
- Steib, Nicolás "Gestión del Conocimiento: algo más que información". En "Training & Development Digest", Mayo 1999, 58-59.
- Wallace, William "La Gestión del Conocimiento" En: Knowledge Management Today, Sevilla, Diciembre 1999

## ANEXOS

### Resumen de los datos

La promesa del presente trabajo era describir el capital Humano con el que cuenta la Biblioteca Diego Echavarría Misas, centro Cultural y Educativo para el periodo 2010-2011. La función de tal menester esta definida como el paso original para establecer los elementos intangibles con los que cuenta la institución y perfilarlos como activos a favor de la misma y así emprender el proceso de Gestión del conocimiento.

De acuerdo con la información recopilada, la siguiente es la síntesis de lo encontrado:

En cuanto a las características socio demográficas tenemos que la BIBLIODEM esta compuesta en mayor porcentaje por población joven (**46,15%**) que tiene entre 21 y 30 años y población muy adulta, entre 41 y 50 años, que corresponde al **34,62%**.

Del total de la población consultada, aproximadamente el **42%** lleva vinculada con la BIBLIODEM 6 años y puede superar los 15 años trabajando en ella.

El Nivel Educativo en general es muy alto. El **80%** aproximadamente ha realizado otros estudios luego de concluir el bachillerato: tiene titulo de profesional el **23,08%**, de tecnólogo el **23,08%** y de técnico el **34,62%**. A lo que hay que añadir que muchos de los entrevistados en la actualidad se encuentran realizando estudios superiores.

Estos estudios fueron realizados en Instituciones reconocidas: **14,29%** en la Universidad de Antioquia y el **23,81%** en el SENA.

En cuanto a los cursos y capacitaciones encontramos que la población abordada expresa que tiene certificados:

**Curso de informática: 65,38%**, del cual el **30,77%** ha sido patrocinado por la BIBLIODEM.

**Curso de Recursos Humanos: 26,2%** de los abordados.  
**Curso de Formulación y Evaluación de Proyectos: 23,08%**, de los cuales el **11,54%** ha sido patrocinado por el SENA.

**Curso de Restauración de libros: 3 casos, 1** patrocinado por BIBLIODEM

**Curso de Archivo y Manejo de colección: 23,08%.**

Además el **100%** de los consultados expresa tener entera disposición para asistir a cursos y capacitaciones.

En las capacitaciones que se expresan como pertinentes se evidenció lo que sigue:

**Curso de Informática Avanzada y Especializada:** el **42,31%** lo expresa como necesario  
**Curso de Recursos Humanos:** **19,23%** de los abordados.  
**Curso Atención al Usuario:** **19,23** correspondiente a **5** casos.  
**Curso de Logística:** **11,54%** correspondiente a **3** casos.  
**Curso de Elaboración y Gestión de Proyectos:** **19,23%** de los consultados.

Es relevante aclarar que el argumento para exponer los cursos anteriores como pertinentes parte de las necesidades propias de cada trabajo y de cada Área.

En el lado de las labores desempeñadas en la BIBLIODEM, tenemos que el **61,54%** ha desempeñado otro cargo diferente al que conducía al momento de la entrevista. **5** de los casos han trabajado en Hemeroteca y **6** en Circulación y préstamo por ejemplo.

Por otra parte, en las líneas de trabajo participan directamente Los responsables de cada Área: el **66,67%** de los Coordinadores participan de los proyectos que se desarrollan.

Referidos al manejo de una segunda lengua, en la el mayor número de casos cita al inglés (**57,69%**), los resultados muestran un bajo nivel: el **30,77%** dice tener un nivel regular de escucha y un nivel bajo de habla. Donde el restante de las personas abordadas aparece por debajo de estos resultados.

Esta regularidad se refleja también en otros niveles de evaluación como escritura y lectura.

Contrario a lo anterior, es alto el rendimiento en cuanto al manejo de herramientas informáticas:

El **46,15%** manifiesta manejar Word básico, mientras que el **53,85%** de manera avanzada.

El **69,26%** maneja Excel básico.  
El **42,31%** maneja Power Point.

En sentido general, el **92,3%** de quienes fueron consultados dicen manejar otros programas.

Al preguntar por la necesidad de otro equipo tecnológico que ayude directamente en las labores, el **46,15%** manifiestan estar conformes con los que tienen a disposición.

Sin embargo, el personal del Área de Cultura argumenta pertinente equipo de luces y retorno de sonido.

Entre tanto relativo a los factores de clima laboral (Horario, Remuneración, Capacitaciones recibidas, Funciones desempeñadas y Reconocimiento del trabajo tenemos se encontró lo que sigue:

El **57,69%** dice estar muy a gusto con los Horarios en los que está programado/a.

El **50%** tiene esta misma percepción en cuanto a las funciones que desempeña.

El **53,84%** dice estar satisfecho y totalmente satisfecho por el Reconocimiento a su trabajo.

De acuerdo a las Capacitaciones recibidas, el **30,77%** y el **23,08%** manifiesta estar satisfechos y totalmente satisfechos, respectivamente.

En cuanto a la Remuneración percibida, el **38,46%** dice estar satisfecho, y en igual medida manifiestan estar más o menos satisfechos.

Con referencia al plan estratégico, y la percepción que tiene cada empleado en relación con el cargo que desempeña, el **42,31%**, correspondiente a 11 casos, confluje en que el buen desempeño de las funciones allanan el camino hacía las metas propuestas: BIBLIODEM como centro de formación e información reconocido en el Aburra Sur.

Si se miran las expectativas individuales se encuentra que sobresalen Estudiar: **46,15%** y tener Estabilidad laboral.

En cuanto a las referidas a la BIBLIODEM:

El **73,08%** la ve como centro Representante en el Aburra Sur.

Y la **mitad** espera que tenga capacidad de Autosostenimiento.