

# Los estudios generales y la integración a la docencia de recursos de la información para la gestión de conocimiento

*Lucero Arboleda*

## Introducción

Este seminario nos brinda la oportunidad de un grato y periódico encuentro que nos obliga a hacer un alto y reflexionar sobre aspectos que, en nuestro caso, no son precisamente de nuestro dominio, pero que, dados el compromiso, la capacidad de convocatoria y la generosidad intelectual de quienes lo hacen posible, nos obliga a hurgar en la literatura disponible y a estructurar algunas ideas que, compartiéndolas, recibirán el beneficio de ser mejoradas por quienes las sometan al rico proceso de pulirlas y enriquecerlas desde múltiples perspectivas.

El arisco tema de los Estudios Generales, así como la integración a la docencia de recursos de información para la gestión de conocimiento, lo estamos desarrollando a través de una revisión de literatura, y es el primer hallazgo de la escasez de trabajos sobre gestión de conocimiento, desde la

perspectiva de la educación superior. Es entonces fácil inferir que son aún más escasos los que vinculan gestión de conocimiento con docencia.

Intentaremos entonces colocar los Estudios Generales como el holístico marco de referencia, en términos de que provee la dirección y el sentido que debe tener la gestión de conocimiento; el objeto de estudio es la gestión del conocimiento y los recursos de información representan las vías para generar una cultura y dar lugar a una infoestructura digna de la misión y funciones esenciales de la universidad. Siempre corriendo el riesgo de asumir conceptos no muy comunes en el mercado discursivo de la educación, que nos impone una suerte de automatismo verbal donde no deben faltar determinados conceptos y expresiones y en el que otros pueden resultar peligrosos anacronismos. Tal es el caso de las instituciones culturales destinadas a mantener vigente la articulación social a través del indestructible vínculo de la solidaridad intelectual. Me refiero, sin lugar a dudas, a la biblioteca universitaria, llamada a tener el peso curricular de posibilitar recursos conceptuales, de información, tecnológicos y humanos que permitan al estudiante asomarse al incesante proceso de producción de conocimiento, revirtiendo su papel de observador o consumidor de conocimiento, en dinámico gestor del mismo.

## Elementos del ecosistema de la gestión de conocimiento

### *Información: perspectivas convergentes*

La aparición en el escenario científico de la Filosofía de la Información como disciplina que aborda, entre otros aspectos, la naturaleza conceptual y los principios básicos de la información, incluida su dinámica y utilización, parecieran sugerir la necesidad de un abordaje del tema desde la interrogación, más que desde afirmación categórica alguna.

Quienes trabajamos todos los días en los diversos procesos de gestión de productos y servicios de información tendemos a relacionarnos con ella dentro del complicado ciclo de transferencia de insumos de conocimiento, con la presencia de cada vez más actores, los cuales generan complejas relaciones sociales y económicas que tienden, con frecuencia, a polarizar nuestra atención entre las diversas aristas de lo informacional como categoría ontológica independiente. Lo cual obliga a establecer la diferencia entre lo físico/material, vale decir el soporte o continente, y lo mental o contenido.

Sobre el particular, Floridi<sup>132</sup> nos ofrece una alternativa para abordar la información desde una doble perspectiva:

- **Información como realidad**, también conocida como información ecológica, tal es el caso de los signos físicos que no son falsos ni verdaderos. Vale decir que estamos frente a la interacción del hombre con

---

<sup>132</sup> Floridi, L. *Open problems in the philosophy of information*. Disponible en: <http://www.wolfson.ox.ac.uk/~floridi/pdf/oppi.pdf> Consultado: 28-06-14

la información del universo. Esta modalidad de información presupone el soporte físico que encarna la información, pero no requiere ningún alto grado de representación cognitiva o procesamiento computacional para ser utilizable.

- **Información acerca de la realidad**, información semántica, fruto de una elaboración en la búsqueda de significados.

La cíclica relación entre ambos tipos de información se hace evidente, cuando comprobamos que la observación de los anillos de un árbol o de las características físicas de una piedra, tiene el potencial de hacer del árbol o la piedra una fuente primaria. Efectivamente, árbol y piedra aportan información sobre la edad del primero o las características del suelo. Información que está al servicio de quien haya decidido decodificar la información que nos regala la naturaleza. Esta información como realidad, una vez es interpretada y contextualizada está llamada a generar información acerca de la realidad, que circule a través de fuentes secundarias como artículos de revistas, informes, vídeos, libros, entre otras fuentes. Así como de seminarios, congresos y todas las posibilidades que nos ofrecen las TIC.

En el entorno universitario la generación desde el aula de información acerca de la realidad, devela el alcance y la dinámica de las estrategias de enseñanza aprendizaje que la producen, la divulgan y la diseminan.

### *Docencia para formar, educar o informar*

Para los fines de esta presentación, el segundo elemento del ecosistema de la gestión de conocimiento se sustenta en el propósito u objetivo de la función docente, y se torna imprescindible establecer diferencias básicas entre formar, educar e informar.

Autores como Trujillo Amaya, con una acuciosa investigación sobre la diferencia entre educación y formación enfatiza la dimensión intelectual de la primera y la dimensión espiritual de la formación. Sobre el particular nos ofrece el concepto aristotélico de formación en su dimensión espiritual: pues “formación evoca la actividad del espíritu que procede del conocimiento y el sentimiento, educados éticamente, y cuyo reflejo es el carácter o modo de ser del individuo”<sup>133</sup>.

Sobre la diferencia entre formación e información, nos señala que la formación implica información, pero no es el caso que la información sea condición suficiente de la formación. La esencia de la formación queda maravillosamente ilustrada por Gadamer quien afirma: “la formación implica una distancia de sí mismo para juzgar de manera más amplia el horizonte sobre el que el juicio es realizado”<sup>134</sup>.

---

<sup>133</sup> Trujillo Amaya, J. F. (2009). Formación humanística o formación por competencias. *El hombre y la máquina*, (32), 10.

<sup>134</sup> Gadamer, H. G. (1993). *Verdad y método* I. Salamanca: Sígueme.

En ese orden de ideas, Trujillo Amaya plantea los desafíos a los modelos educativos y a las propuestas curriculares, cuando nos recuerda que las diferencias entre educación y formación por un lado, y formación e información, por otro, ponen en evidencia uno de los dilemas más fuertes del proceso pedagógico: “para formar se requiere imponer un esquema cultural, pero al tiempo se necesita de la libertad y la autonomía; para educar se debe someter al individuo a una arbitrariedad cultural que determina las pautas de conducta, el repertorio de acciones y la información de base para el accionar de la persona; pero, al mismo tiempo, es absolutamente necesario desarrollar la capacidad de elección, de transformación y de creatividad en la conducta y los actos del individuo”<sup>135</sup>.

Si la formación es también entendida como conducir al logro de la forma más perfecta de la persona, la cual solo puede lograrse mediante la participación libre y autónoma de las personas que se encuentran en el proceso de formación<sup>136</sup>, entendemos que los recursos de información, en todas sus modalidades, y su consubstancial vinculación a los procesos de enseñanza aprendizaje podrían representar un aporte a la formación, en tanto proporcionan la oportunidad de enriquecer y diversificar los insumos intelectuales aportados por el docente, al tiempo que estimulan al estudiante a incursionar en un universo en el que desde la información contextualizada se puede avanzar a la generación de ricos y

---

<sup>135</sup> Trujillo Amaya, J. F., *op. cit.*, 12

<sup>136</sup> *Ibidem*, p. 11.

variados mundos de significados. De manera que el proceso formativo esté orientado a impactar el conocimiento como dimensión específicamente humana, a la vez que involucra intereses de la vida humana y el uso pleno de la libertad en la construcción de sí mismo y, por tanto, de los procesos y los recursos que hacen posible su formación<sup>137</sup>.

Lo antes señalado permite visualizar la integración a la docencia de los recursos de información desde una perspectiva más rica, más amplia que aquella que entiende que la educación superior solo debe preparar a los individuos para la utilización del potencial humano en el progreso económico y social. Es esa la razón por la cual en vez de hablar de seres humanos se habla de recursos humanos, es decir, sujetos del desarrollo económico, potenciales creadores de riqueza, trabajadores eficientes<sup>138</sup>.

El otro elemento importante es la integración curricular, que es parte de las tendencias pedagógicas contemporáneas que han logrado un gran consenso, al menos en términos retóricos, gracias a las tres buenas razones que nos plantea Méndez Sastoque<sup>139</sup>: razón intelectual, que posibilita el cruce sistemático entre teorías, conocimientos y perspectivas de otros campos, con el respaldo de enfoques multidisciplinarios, interdisciplinarios o transdisciplinario. La razón pedagógica se sustenta en la generación de condiciones más

---

<sup>137</sup> *Ídem*.

<sup>138</sup> *Ibidem*, p. 15.

<sup>139</sup> Méndez Sastoque, M. J. (2008, jun.). La formación sociohumanística en contexto de dominancia científico-técnica. *Paradigma*, 39(1), 10.

propicias para el aprendizaje, pues organiza el conocimiento en unidades completas y abiertas, en vez de unidades fragmentadas y cerradas. La razón social nos recuerda que el aprendizaje es una actividad individual, lo cual no significa que se haga en solitario. Los cursos diseñados de manera integrada interesan, por lo general, más a los estudiantes y les ofrecen temas más atractivos para conversar fuera del aula de clase, precisamente porque son más relevantes al mundo en que cotidianamente ellos se desenvuelven.

Una de las amenazas a los esfuerzos dirigidos a la integración curricular es, según Méndez Sastoque, “la dominante tendencia de los docentes a comunicar conocimientos acabados. En esta tónica, lo que importa es el resultado final, es decir, aquello ya convertido en instrumento o protocolo listo para ser utilizado o aplicado, más que la historia y los procesos tejidos por aquellos hombres y mujeres que lo hicieron realidad. De esta manera, el conocimiento transmitido o compartido aparece deshumanizado, en la medida que, al presentarlo como terminado o concluido, es automáticamente liberado de la angustia, las dudas, el deseo, las alegrías, las frustraciones y por qué no de los toques de suerte que acompañaron su aparición”<sup>140</sup>.

La perspectiva curricular integral fundamentada, entonces, en un equilibrado desarrollo de lo cognoscitivo, lo axiológico y lo actitudinal, demanda múltiples recursos de aprendizaje en pro del proceso de convertir datos en informa-

---

<sup>140</sup> *Ídem*

ción, información en conocimiento, y conocimiento en inteligencia social. Aportes sustanciales para la formación de ciudadanos capaces de dar vigencia a un orden social con profunda fidelidad a la dignidad humana.

### **Gestión de conocimiento en la docencia**

El ecosistema de la educación superior, definido por su naturaleza, misión, principios y valores, y expresado en las características universales de este nivel y en las propias de cada universidad, parece sugerir un perfil propio a la gestión de conocimiento en el marco de las funciones esenciales de la universidad.

Para abordar un tema tan polifacético, iniciemos nuestro análisis por el alcance de la palabra gestión, en una de sus múltiples acepciones, que para nuestros propósitos resulta especialmente pertinente: “gestionar no es más que administrar, para la obtención de resultados, mediante el cumplimiento de objetivos, con la utilización correcta de los diferentes recursos y el control de los procesos”<sup>141</sup>. En su acepción más simple, es lograr que suceda lo que nos hemos propuesto.

Esta definición nos conduce a abordar la gestión docente desde la interrogación:

---

<sup>141</sup> Sánchez Díaz, M., Vega Valdés, C. (2006, agosto – septiembre). La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones. *Ciencias de la Información*, 37(3), 35.

- ¿Qué es lo que queremos que suceda en la docencia?
- ¿Estamos trabajando para formar ciudadanos? o
- ¿Estamos capacitando o entrenando para el desarrollo de las competencias que exige el mercado laboral y cuyo único norte es la inserción del egresado en la fuerza laboral?

La formación de ciudadanos es, sin lugar a dudas, la opción preferida. Solo que, como veremos más adelante, esta apuesta a la formación no es una simple declaración de principios, ni un recurso retórico; debe tener claras expresiones en un patrimonio intelectual, capaz de testimoniar los resultados del quehacer de cada función de la universidad.

Ahora resulta pertinente abordar el otro componente de nuestro tema: el conocimiento. Con diversas definiciones tan abundantes y ricas como el mundo de significados que es capaz de evocar.

- Vizcaya<sup>142</sup> considera el conocimiento como un proceso, en virtud del cual la realidad se refleja y se produce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se encuentra inexorablemente unido a la actividad práctica, por lo que el conocimiento es la base para la acción.

---

<sup>142</sup> Vizcaya, D. (1997). *Lenguajes documentarios*. Buenos Aires: Nuevo Paradigma.

- Según Valhondo<sup>143</sup>, el conocimiento se origina en la mente de las personas, como producto de la interacción entre creencias, experiencias, inteligencia, intuiciones, juicios, valores, etc. El conocimiento está en las personas y se puede transmitir a través de la observación y el lenguaje. Asimismo, se puede llevar a determinados componentes físicos, lo que permite que pase de la mente de las personas a implementos de fácil manejo para otros individuos.
- Para Sanz<sup>144</sup>, el conocimiento es información ordenada y estructurada por el entendimiento, a través de estructuras preexistentes en la memoria, que son capaces de retener determinada información, que luego forma parte del conocimiento de la persona.

La primera definición alude a la naturaleza esencialmente humana del conocimiento, pues se da en la mente de cada ser humano y en el rico ecosistema social. También hace un aporte sustancial, pues vincula el conocimiento con la acción. Aporte que nos remite a un obligado examen sobre los procesos y resultados de la toma de decisiones, especialmente aquella que afecta nuestras vidas como ciudadanos. La falta de coherencia entre decisiones, necesidades y demandas sociales pareciera negar el valor del conocimiento como recurso para la inteligencia social. Así lo testimonia la

---

<sup>143</sup> Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

<sup>144</sup> Sanz, E. (1994). *Estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

inequidad social que se expresa en los índices de desarrollo humano de los países latinoamericanos, en particular, y del tercer mundo, en general, situación que contrasta dolorosamente con los aires de triunfalismo que se exhiben ante la globalización y el avance tecnológico.

En cuanto a la definición de Valhondo, añade un elemento sustancial que nos coloca en una de las dimensiones de la gestión del conocimiento, pues menciona el proceso de transmisión del conocimiento. Aspecto complementado por Sanz, quien abre el espacio a la información como insumo de conocimiento.

En términos de la generación de conocimiento, es importante recuperar la definición de conocimiento de Sanz, quien coloca a la información como elemento fundamental para la generación del conocimiento, que es interpretado contextualizado y comprendido por las personas.

Asimismo, el conocimiento tácito, es decir, el que reside en el pensamiento y en la mente de cada persona, adquiere categoría de bien social, solo cuando es registrado, es decir, cuando se convierte en conocimiento explícito. De ahí que la posibilidad de transitar de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento exige la vigencia del ciclo que asegura la acción del conocimiento sobre sí mismo, generando así información, con el potencial de traducirse en innovación, cambio, acción y en nuevo conocimiento

Entonces, la posibilidad de compartir el conocimiento viene asociada a la forma como se encuentra, considerando si

el mismo ha sido registrado o expresado en medios físicos (conocimiento explícito) o, por el contrario, reside en la mente de las personas (conocimiento tácito).

Por tanto, resulta pertinente el planteamiento de Swan<sup>145</sup>, en el sentido de que el reto de la gestión del conocimiento es transformar el conocimiento tácito en un conocimiento explícito. Tarea pendiente en muchos de nuestros países, tal como lo revelan los indicadores de productividad científica y tecnológica.

Solo para ilustrar brevemente, veamos nuestra capacidad para gestionar conocimiento, comparando para ello el número de documentos que desde nuestros países latinoamericanos ingresan al Science Citation Index, con relación a los que ingresan desde potencias como Estados Unidos y Canadá.

En la ruta hacia la comprensión de la gestión de conocimiento, Nonaka<sup>146</sup> nos aporta los cuatro procesos fundamentales:

- De socialización: consiste en la transmisión de conocimiento de un individuo a otro u otros, a partir de compartir experiencias, el aprendizaje de habilidades y destrezas a través de la observación, la imitación o la práctica. En este caso, se pasa de conocimiento tácito

---

<sup>145</sup> Swan, J. Robertson, M. & Newell, S. (2002). *Gestión del conocimiento: el factor humano*. Madrid: Thompson.

<sup>146</sup> Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, 69(6), 96-104.

a tácito. Cuando un estudiante de educación observa una clase “modelo” de un docente guía, se está socializando el conocimiento.

- De exteriorización: En este caso, el conocimiento pasa de tácito a explícito, mediante el establecimiento de analogías o modelos. El conocimiento que era tácito se hace tangible a través de medios físicos.
- De combinación: Se refiere a la combinación de diferentes formas de conocimientos explícitos para generar uno más explícito. Por ejemplo, si se tomaran todos los informes de las observaciones realizadas por varios estudiantes de una clase “modelo” y se generara un nuevo informe que contenga los elementos característicos de esa clase “modelo”, se habrá obtenido más conocimiento explícito, partiendo de otros explícitos. Tal es el caso de las bibliografías, revisiones de literatura tipo ensayo
- De interiorización: En este se pasa de conocimiento explícito a conocimiento tácito nuevamente, gracias a que cuando la persona recibe un conocimiento explícito, este lo incorpora a su estructura mental, incluyendo sus propias interpretaciones, basado en sus experiencias previas, valores creencias, etc., convirtiéndolo en un nuevo conocimiento. Siguiendo el mismo ejemplo, un estudiante que recibe el conocimiento explícito contenido como información en el material sobre una clase “modelo”, lo incorporará a su estructura mental, pero desde su propia interpreta-

ción, construyendo así su propia idea sobre lo que es la clase “modelo”.

Valhondo<sup>147</sup> añade otros procesos consubstanciales al conocimiento como son: el descubrimiento, la captura, la clasificación y almacenamiento, la distribución y diseminación, el compartir el conocimiento y la colaboración. Este autor considera que estos procesos presentes en la GC, incluyen, de una u otra forma, la creación y aprendizaje de conocimiento, así como la innovación.

El cuidadoso análisis del alcance de cada uno de los procesos antes mencionados, ubica a maestros, alumnos y bibliotecarios como insoslayables gestores de estos procesos, y al aula y la biblioteca como espacios de convergencia pedagógica, tecnológica y organizativa.

Esto es así, porque el tránsito del conocimiento tácito al explícito solo comienza, cuando se registra en un soporte que le permite circular. De ahí en adelante, el peligro de quedar sepultado entre montañas de información, debe ser conjurado por la labor de quienes deben adquirirlo, organizarlo, dotándolo de los metadatos o puntos de acceso que faciliten su ubicación a través de buscadores o herramientas de descubrimiento.

En este punto, es pertinente la definición de biblioteca que propone la ALA: “una combinación orgánica de personal,

---

<sup>147</sup> Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar información en conocimiento”

De manera que aula y biblioteca son instancias que respaldan la filosofía de la gestión de conocimiento que según Honeycutt (2013: vol. 1, p. 16) es “entregar la información precisa para la persona apropiada en el instante oportuno, proporcionando herramientas para el análisis de esa información y la capacidad de responder a las ideas que se obtienen a partir de esa información”<sup>148</sup>.

### ***En busca de modelos de gestión de conocimiento***

La rica perspectiva de la gestión de conocimiento ha sido generosamente abordada, al menos en términos retóricos, en el mundo de las empresas lucrativas, consiguiendo desarrollar modelos para capturar, organizar, controlar, divulgar y diseminar el conocimiento dentro de una organización.

En el mundo de la educación, es significativo mencionar la propuesta de modelo de gestión de conocimiento que nos propone Sandoval<sup>149</sup>, para apoyar un curso online. Esta propuesta tiene varios méritos. El modelo parte de los cuatro elementos básicos de un curso: programa, lecciones, actividades de aprendizaje y material bibliográfico. A partir de

---

<sup>148</sup> Honeycutt, C. (2001). *Así es la gestión de conocimiento*. Madrid: McGraw-Hill.

<sup>149</sup> Sandoval Yáñez, C. (2013). Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. *Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería*, 21(3), 464.

ellos, asume como norte el reto de convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito. Siempre teniendo muy en cuenta que la gestión eficaz del conocimiento requiere una sinergia entre los gestores de la información. Así como el hecho de que la gestión del conocimiento es un proceso de mejora continua, por lo que se requiere compartir, mantener, reutilizar y actualizar el conocimiento. Principios muy válidos tanto en procesos formativos presenciales como virtuales.

Estos elementos conceptuales están representados en un diseño de tres capas:

- Capa “Fuentes de Información”. –El proceso que inicia el sistema está relacionado con la captura y el descubrimiento de la información relacionada con las distintas disciplinas necesarias para crear un curso online.
- Capa de gestión de conocimiento. –Incluye los procesos de adquisición, socialización, estructuración y actualización.
- Presentación del conocimiento.

### *Algunas conclusiones:*

Desde siempre la universidad, en general, y el aula, en particular, son protagonistas de las diferentes etapas de la gestión de conocimiento; hace falta entonces impulsar modelos y estrategias de gestión universitaria que promuevan la conformación de un capital intelectual nutrido por el conoci-

miento explícito que están llamadas a generar tanto la docencia como la investigación.

Por tanto, sería deseable que un próximo encuentro de Estudios Generales represente la posibilidad de continuar reflexionando con la belleza y profundidad que lo han hecho los participantes en esta jornada movilizadora de ilusiones e inagotable en esperanzas.

Pero al mismo tiempo, parece conveniente agotar una agenda que propicie el diseño de modelos y la socialización de buenas prácticas sobre gestión de conocimiento. Pues entiendo que el dinámico papel que están llamados a jugar los recursos de información como elementos al servicio de una ecología docente capaz de fomentar el pensamiento crítico, debe darse en el propicio escenario que logran diseñar los Estudios Generales como promotores de una formación que se nutre del legado de las artes liberales o humanidades y de todos los aportes teóricos del humanismo. Aportes que, según Trujillo Amaya, son contrarios a cualquier perspectiva metafísica que instrumentalice al ser humano o cualquier perspectiva epistemológica que reduzca el valor de la racionalidad o cualquier teoría antropológica que reduzca la condición humana a los instintos.

Los Estudios Generales nos obligan a aspirar a una formación para la transformación, no para la reafirmación del modelo de sociedad dominante.

El conocimiento y su adecuada gestión se constituyen en sustanciales componentes de un ecosistema propicio para

el descubrimiento, la recreación y la solidaridad intelectual que supone compartir ideas y enriquecerlas. Pero que indiscutiblemente debe traducirse en un patrimonio intelectual que permita dibujar los contornos que definen cada función de la universidad, en este caso la docencia.

La gestión de conocimiento en el aula representa una excelente vía hacia la formación integral que promueven los Estudios Generales, pues no solo impacta la dimensión cognoscitiva, sino que promueve actitudes y valores como el de compartir solidariamente y enriquecer generosamente las ideas de todos los gestores de conocimiento.

El proceso enseñanza-aprendizaje con su riqueza conceptual, axiológica y de recursos, se insinúa como uno de los espacios con grandes posibilidades de enriquecer el patrimonio intelectual de la universidad. Pues no solo utilizan información como insumo de conocimiento, sino que reconvierte conocimiento tácito en conocimiento explícito.

## Referencias

Floridi, L. (2004, July). Open problems in the philosophy of information. *Metaphilosophy*, 35(4)\_Disponible: <http://www.philosophyofinformation.net/publications/pdf/oppi.pdf> Consultado: 28-06-14

Gadamer, H. G. (1993). *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme.

- Honeycutt, C. (2001). *Así es la gestión de conocimiento*. Madrid: McGraw-Hill.
- Méndez Sastoque, M. J. (2008, junio). La formación sociohumanística en contexto de dominancia científico técnica. *Paradigma*, 39(1).
- Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, 69(6), 96-104.
- Sánchez Díaz, M., Vega Valdés, C. (2006, Agosto – Septiembre). La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones. *Ciencias de la Información*, 37(3), 2-3.
- Sandoval Yáñez, C. (2013). Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. *Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería*, 21(3), 457-471.
- Sanz, E. (1994). *Estudios de Usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez
- Swan, J., Robertson, M. & Newell, S. (2002). *Gestión del conocimiento: el factor humano*. Madrid: Thompson.
- Trujillo Amaya, J. F. (2009). Formación humanística o formación por competencias. *El hombre y la máquina*, (32).
- Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Vizcaya, D. (1997). *Lenguajes documentarios*. Buenos Aires: Nuevo Paradigma.