

LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD



YESENIA GISELA VEGA MUÑOZ

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Alta Gerencia

Docente de la asignatura Seminario de Grado

Asesor(a) JUAN PABLO SANCHEZ ACEVEDO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ

2020

Resumen:

Nuestro objetivo principal es el de conseguir un avance en las instituciones públicas y privadas de salud de Colombia, evaluando muchos aspectos que en la actualidad se vive dentro de las mismas, implementando técnicas y variedad de conocimientos, destacando el liderazgo como herramienta principal en las escuelas de formación de salud y así aportar al mejoramiento continuo de su misión.

Es muy importante poder percibir el proceder de varias empresas del sector salud (público-privado) de la ciudad de Bogotá, la forma en que desarrollan la gestión del conocimiento en sus empleados, permitiéndonos visualizar como se debe iniciar el abordaje de esta necesidad y como se percibe en su entorno.

Palabras clave: Gestión, conocimiento, salud, instituciones, públicas, privadas, sector, avances.

Introducción

Teniendo en cuenta la situación actual de nuestro país y como se vive en las empresas del sector salud en Colombia, se ha podido apreciar que el talento humano de estas empresas es su más valioso y eficaz bien. Gracias a esto nuestro objetivo principal en las instituciones de salud ha sido el disponer con el mejor y más preparado talento humano para que trabaje en dichas instituciones aportando de esta manera a la ejecución del ideal de las organizaciones.

Por esta razón el talento humano que se escoge para trabajar en dichas instituciones de salud, deben tener definido su perfil, partiendo de que debe saber de ante mano si cuenta o no con el conocimiento adecuado para desempeñar dicho cargo, el cual lo pido haber adquirido durante su experiencia laboral, podemos evidenciar como esta experiencia y conocimientos son impulsados dentro de estas, además cual es la forma en la que garantizan que dicha información llegue a todo el talento humano y lo más importante como el saber cómo es manejado dentro de las mismas.

Durante los últimos años el sector salud ha generado alrededor de 100.000 empleos al mercado laboral colombiano, afirmando que el 40% se encuentra en la ciudad de Bogotá, es sabido que nosotros el sector salud aportamos el 7.8 del PIB de Colombia, logrando aumentar la cobertura a más de 95% de la población del país, y para que siga aumentando se debe fortalecer a los conocimientos de los trabajadores de la salud especializados para que puedan estar un nivel mayor en tecnología y las nuevas competencias y así poder ofrecer un mejor servicio, con el personal de salud más idóneo, ético y profesional, es ahí donde es importante la gestión del conocimiento dentro de las instituciones de salud públicas y privadas de Colombia.

¿Qué es la gestión del conocimiento?

Peter Drucker (1993) decía que el conocimiento, por encima del capital o la mano de obra, es el único recurso económico con sentido en la Sociedad de Conocimiento y advertía que muchas organizaciones no podrían funcionar como organizaciones de conocimiento porque no podían aprender

Para Davenport (1994) la gestión de conocimiento es el proceso de captura, distribución y uso del conocimiento dentro de una organización, a su vez es la disciplina que promueve un enfoque integral a la identificación, captura, evaluación, recuperación y el compartir todos los activos de información de una empresa, para generar valor y nuevas oportunidades.

¿Qué es la gestión del conocimiento en las instituciones de salud?

Describe los avances más recientes en gestión del conocimiento y fuentes de información para la salud en Colombia, con los cuales se optimiza la disponibilidad de información sobre la situación de salud; se monitorea el comportamiento de las condiciones de salud; se hace el seguimiento a las desigualdades en acceso, cobertura, calidad y condiciones de salud; y se orienta la formulación y evaluación de políticas públicas, programas, protocolos y guías. Con estos avances el Ministerio de Salud en Colombia da respuestas a las necesidades de los ciudadanos y las instituciones por medio del análisis de la situación de salud pública oficial, actualizada, pertinente, nacional y local; información asequible, ordenada, disponible y actualizada; análisis unificado; directrices sobre sistema de información y estudios poblacionales; sistema de información y datos confiables; retomando el liderazgo de la agenda programática de estudios poblacionales y definiendo un interlocutor válido de información para la salud.

Objetivos de la gestión del conocimiento en salud pública

El objetivo principal es el análisis de los elementos involucrados en la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones en el área de salud,

revisando los modelos principales relacionados con el tema, describiendo las principales barreras en temas como el acceso a la información científica y técnica, exponiendo algunas reflexiones sobre la aplicación del conocimiento en nuestro sistema de salud.

De la gestión de la información a la gestión del conocimiento: impacto en las redes de salud pública en Colombia

La actual sociedad de conocimiento es evidencia de los cambios sustanciales que se han presentado a lo largo de los últimos años en relación con el Estado, las empresas, la organización de su talento humano y la gestión de la información. Este último se posiciona hoy día como capital estratégico para el sostenimiento empresarial y la competitividad. El fin de la segunda guerra mundial, y todo el periodo de la posguerra, trajo consigo impactos al menos en dos frentes: el primero refiere a la pérdida de importancia en la economía global del sector secundario. Para Pimiento (2016) por primera vez en la historia el sector industrial presenta niveles de productividad inferiores al sector terciario, en este sentido el sector de servicios se consolida como el predominante en la economía global. El segundo frente, derivado del primero, establece el nacimiento de la economía de servicios y con ello un cambio en la organización de las empresas, en las teorías organizacionales de las mismas- del fordismo a las relaciones humanas- y en la gestión de la información; las empresas, fruto de estos dos cambios de la posguerra, no volverían a ser iguales.

Por supuesto las empresas del sector salud no son ajenas a estos fenómenos, por el contrario, han debido adaptarse al cambio a través de la gestión, tanto la administrativa, financiera, de las relaciones humanas y de la gestión de la información para avanzar así a una gestión del conocimiento y, con esto, a una mayor rentabilidad económica y social.

En el contexto colombiano y en el marco de la apertura económica, las empresas del sector salud se encuentran reguladas a partir de la ley 100 de 1993 y tienen

como objetivo administrar la vinculación y la prestación del servicio de salud con eficiencia y universalidad. De allí se determina la importancia que tienen estas instituciones en el aseguramiento del derecho fundamental a la salud mediante la mejora continua de procesos y organizaciones relacionados con la creación, sistematización, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento. Por lo tanto, el presente ensayo tiene como objetivo estudiar retos y avances de la gestión del conocimiento en el sector de salud pública en Colombia a través de revisión de literatura y la construcción de un estado de la cuestión que aborda aportes conceptuales y retos y avances en la construcción de redes del conocimiento vinculados al tema.

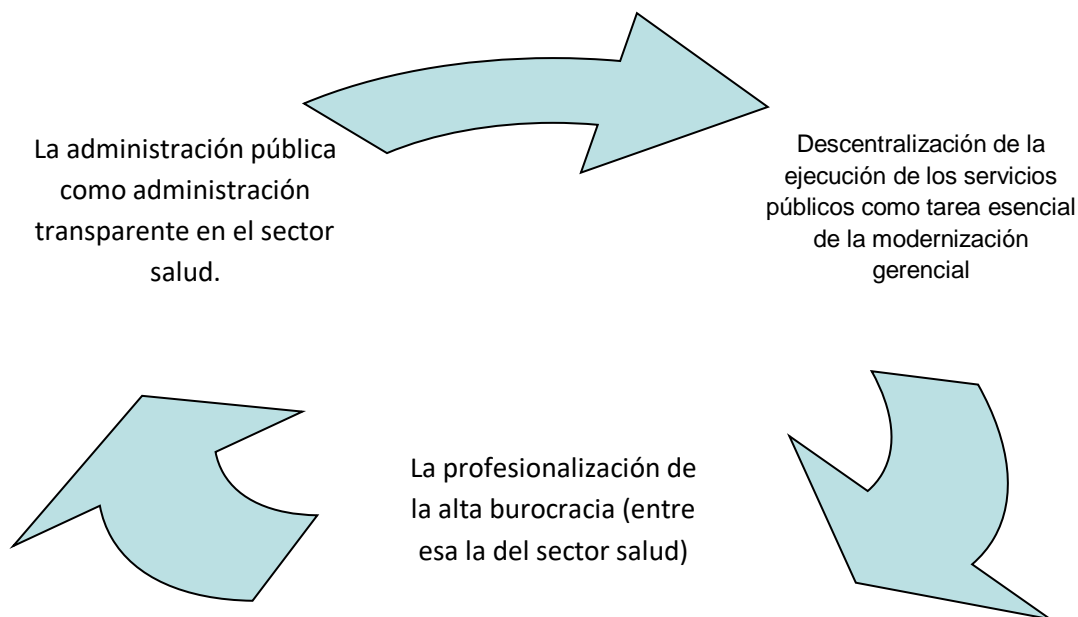
El papel de la modernización del estado en el sector salud pública

Las políticas públicas en torno a la modernización del Estado, actualmente no están ligadas a su desmantelamiento, sino a su reestructuración institucional y afianzamiento de su capacidad gerencial, especialmente en el sector de salud pública. Mucho se ha escrito sobre reforma del Estado, especialmente, luego de que el modelo burocrático del Estado de Bienestar instituido por los países desarrollados en la posguerra se viniera a pique y las demandas sociales no pudieran ser canalizadas por medio del aparato burocrático. Una apuesta por la reducción total del Estado y el predominio del mercado no es posible, ya que como afirma el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD):

El Estado continúa siendo un instrumento fundamental para el desarrollo económico, político y social de cualquier país, aun cuando hoy deba funcionar en una forma diferente a la contemplada en el patrón nacional desarrollista (...) y al modelo social burocrático que

prevaleció en el mundo de la posguerra (CLAD. Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 1999, P.7)

Así pues, según CLAD, el modelo de modernización del Estado tiene que ser ya no el modelo de ajuste estructural, sino el de reforma gerencial estatal, especialmente en el área social en donde las Empresas Promotoras de Salud – EPS- juegan un importante papel en el caso colombiano de prestar servicios de salud a cargo del Estado y contemplados en la Ley 100. Se pretende en el tema social "fortalecer el papel del Estado como formulador y financiador de las políticas públicas. Para esto, se torna fundamental el desarrollo de la capacidad catalizadora de los gobiernos en cuanto a atraer a la comunidad, a las empresas (...)" (CLAD, 1999). La Nueva Gestión pública, en donde se inscribe al análisis del CLAD de reforma gerencial, afirma una flexibilización de la gestión, una disminución de los niveles jerárquicos, un aumento de la autonomía de decisión de los gerentes (CLAC. Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 1999) presumiendo así una especie de descentralización de las normas para perseguir un fin último, que en general es el mismo de todas las teorías de administración: aumentar la productividad. Pero con base a ciertos factores:



Así, la reforma gerencial retoma aspectos de la teoría clásica weberiana. Sin embargo, hace énfasis en que su objetivo no es aumentar la eficiencia a cualquier costo, por el contrario, el CLAD rechaza de manera tajante las presunciones en tono al neoliberalismo y al dios mercado empacados en las reformas de ajuste estructural impulsadas por los organismos multilaterales; puesto que estas recetas no han brindado una solución óptima al tema de eficiencia administrativa. Cualquier propuesta debe subordinarse a la idea de democratización, ya que " la optimización de los recursos públicos sin ofrecer buenos servicios o sin resolver los problemas sociales es incompatible con los valores que estamos defendiendo" (CLAD, 1999, P.21). La reforma gerencial dentro de esta línea progresista y no neoliberal, le apuesta a la eficiencia, pero con efectividad y no a cualquier precio. La reforma apuesta por ciertos criterios de democratización, a una responsabilidad del Estado con los derechos sociales "y su papel financiador en el área de los servicios sociales de educación, salud y cultura" (CLAD, 1999) y a una cooperación entre las personas (trabajadores, alta burocracia, etc.).

Es aquí en donde el factor humano juega un rol determinante. Según la teoría de las relaciones humanas, cuyo principal exponente es Elton Mayo, afirma luego de

las investigaciones en la fábrica Hawthorne que los principales componentes que determinaban una teoría humana eran: el concepto de gran empresa, la necesidad de la colaboración entre capital y trabajo, la importancia de los sentimientos y emociones de los trabajadores y la productividad como meta principal de la labor industrial (en este caso administrativa).

La teoría humana busca humanizar el trabajo dando prioridad a la idea del trabajador como eje fundamental del proceso productivo, no se trata entonces de recortar personal, sino de hacer que dicho personal aumente su productividad y eficiencia introduciendo algunos cambios en la rutina de trabajo; así como en el diseño y estructura de la institución vista como una gran corporación.

Se habla entonces de introducir descansos en las horas laborales, cambios en la duración de los mismos, eliminación del trabajo sabatino, más trabajo en equipo, creación de líderes. Además de una mejora en las condiciones físicas de trabajo: iluminación, equipos, prevención, etc. Por último, se hace un énfasis especial en el estado de ánimo de los trabajadores:

El estudio de Mayo y sus colaboradores destacó la importancia del "estado de ánimo" (a veces la moral) de los trabajadores en su desempeño en el trabajo. Apareció así un interés en conocer cómo se sentía la gente en la organización, cuáles eran sus actitudes ante esta, y ante su trabajo (Dávila, 1997, P.171)

De la gestión de la información a la gestión del conocimiento: aportes conceptuales

Para Vega y Sánchez (2006) “el conocimiento es la capacidad humana de mentalmente identificar, internalizar, estructurar, procesar, analizar, transformar y comprender información” (Sánchez, 2006). La información por sí sola no resulta relevante para la innovación de procesos al interior de las empresas ni de las organizaciones, no es suficiente acumular datos, sino que se presenta la imperiosa necesidad de seleccionar y clasificar la información para las tareas básicas, que luego será susceptible de convertirse en conocimiento (Pimiento, 2016, P.4). La pregunta en cuestión sería ¿Cómo producir conocimiento a partir de la información seleccionada? La teoría de la gestión del conocimiento enmarcada dentro de las nuevas teorías de la gestión pública, propone en primer lugar reconocer que hay al menos dos formas de producir dicho conocimiento:

Tipos de Conocimiento	
Conocimiento explícito	Conocimiento tácito
<p>Aquel conocimiento derivado de la educación formal, de la capacitación académica y que se expresa a través del lenguaje formal, de la lógica matemática y de las expresiones gramaticales. Es un conocimiento importante que debe ser retroalimentado y socializado entre pares y entre las distintas redes de conocimiento que se puedan establecer tanto en el interior como en el exterior de la organización.</p>	<p>Aquel conocimiento derivado del hacer, de la propia experiencia, bien sea en el propio ejercicio al interior de la organización o en otros oficios relacionados. No está relacionada directamente con la formación educativa, sino que refiere más a un “Know How”, a un saber hacer. Es representado por la intuición y las actividades procesuales. (Pimiento, 2016, P.12)</p>

Para sobrevivir las organizaciones necesitan del conocimiento, de la producción de nuevas y mejores formas de hacer las cosas, de llevar a cabo los procesos, por esto es importante reconocer que el conocimiento explícito puede brindar cuantiosas posibilidades: ventajas competitivas a la hora de la entrada de personal, mejores comprensiones de conceptos, mayor apropiación de la finalidades organizativas, y que el conocimiento explícito puede apoyar los propios procedimientos internos que, muchas veces, no son llevados a cabo con eficiencia por el conocimiento explícito o académico. Los anteriores tipos de conocimiento pueden converger en la definición que brinda la CEPAL (Comisión económica para América latina y el Caribe) de la gestión del conocimiento como una disciplina que tiene como objetivo generar y compartir el conocimiento tácito (Know How) y explícito (formal) existente en un espacio determinado para dar respuestas a las necesidades de las diversas comunidades e individuos.

El conocimiento entonces, es un bien intangible que genera valor en la organización porque mejora los canales de comunicación, de socialización, posibilita la integración entre el capital humano y potencia la información que se ha producido y clasificado.

Es clave reconocer que todas las áreas de la empresas del sector salud generan información: el área comercial por ejemplo, en donde se venden los objetivos de la empresa, el área de operaciones en donde se ejecutan los contratos, en este caso de cobertura en salud y POS (Plan Obligatorio de Salud), el área administrativa y financiera en donde se suministran los insumos para el desarrollo de actividades propias de la empresa, el área de convenios médicos, el área médica que evalúa la ampliación de coberturas y que asiste a los pacientes, el área jurídica en donde se analiza la normatividad vigente y se generan los informes a los entes de control, el área tecnológica en donde se garantiza el correcto funcionamiento del hardware y el software de la entidad, el área de gestión humana tan importante a la hora de generar redes de conocimiento, en donde se recluta, selecciona, contrata y capacita el capital humano y el área de auditoría interna en donde se hace seguimiento a los procesos.

Cada una de las anteriores áreas produce diferentes tipos de información, lo complejo es poder clasificar dicha información y convertirla en conocimiento generando un valor adicional a la organización y a sus procesos.

Para Pimiento (2016) el conocimiento surge cuando la información que generan todas las diferentes secciones de una organización se convierten en factor de innovación (P.10) por ejemplo: ¿En qué momento la capacitación de los nuevos empleados por parte de la gestión del talento humano puede convertirse en factor de innovación? Una posible respuesta podría ser que dicha innovación se presenta en el momento en el que la capacitación se multiplica por todo el personal y no exclusivamente a los nuevos empleados. También se transforma la información en conocimiento cuando se crean y planifican estrategias para cumplir el plan de acción anual o cuando hay intercambios exitosos entre los distintos procesos de las distintas secciones de la organización o mejoras a nivel tecnológico (Pimiento, 2016, P.10)

Para Arboleda (2016) la gestión del conocimiento significa crear, organizar, almacenar, recuperar, transferir y aplicar sistemáticamente la información (P.379). Cuando se clasifican, sistematizan, planifican y socializan procesos, los empleados estarán mucho más capacitados para atender las necesidades de usuarios y con esto mejorar el servicio. Lo anterior conllevará a la consolidación de organizaciones fundadas en el conocimiento, estas son basadas en los siguientes principios: cultura de la comunicación, cooperación, transmisión de la información, intercambio de experiencias, socialización de conocimientos y gestión del recurso humano (Arboleda, 2011) este último explicado, por ejemplo, desde la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo.

La gestión del conocimiento en redes de salud pública colombiana: restos y avances

En un mundo globalizado el conocimiento constituye uno de los valores más importantes en cualquier organización, mucho más en organizaciones que trabajan en salud pública, ya que se está administrando un derecho fundamental que se enmarca en un contexto de difícil financiación y de mucha demanda por calidad y eficiencia en el servicio. Para el caso colombiano, la salud pública ha enfrentado diversos retos en la transición de una sociedad de la información a una sociedad del conocimiento, la Revista Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia se convierte en un importante insumo en torno a esta temática y a la apuesta por la construcción de redes que fomenten la gestión del conocimiento. Ya para el año 2004 se crea en Bogotá por iniciativa de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) de la red andina y del caribe de investigaciones en sistemas de salud y la Asociación Colombiana de Escuelas de Salud Pública (ACOESP), la red colombiana de investigación en políticas y sistemas de salud, una apuesta interinstitucional que agrupa a diversas entidades, organizaciones y grupos de investigación en el tema de la salud pública, consolidándose como la red de conocimiento por excelencia y liderando los procesos de gestión del conocimiento desde la teoría a la práctica, o si se quiere, combinando el conocimiento explícito con el implícito.

Dicha Red ha llevado a cabo un trabajo relevante a la hora de solucionar dos problemas: el primero relacionado con cerrar la brecha entre la investigación y la toma de decisiones, esto es llevar el conocimiento explícito a la práctica gerencial propia de las decisiones que afectan a toda la organización y el segundo relacionado con afrontar la debilidad del sistema de investigación en salud pública mediante, por ejemplo, redes de investigación y promoción del conocimiento. Se ha logrado en este sentido apoyar la reforma a la Código Sanitario Nacional y a la misma ley 100 en temáticas de salud pública.

Sin embargo, se plantean distintos desafíos a la hora de hablar del relacionamiento de la organización con el conocimiento y el conjunto de la sociedad

La gestión del conocimiento debe intervenir en espacios de orden territorial, es decir en los procesos mismos de aseguramiento de salud pública y toma de decisiones en ciudades y municipios.

La gestión del conocimiento debe tener incidencia en el escenario nacional, es decir en el escenario propio de la toma de decisiones en el aparato estatal, ya se mencionaba anteriormente el papel del Estado en la salud pública. Pese al proyecto de modernización, de limitación de la burocracia y la búsqueda de transparencia, el estado sigue siendo el actor fundamental en el aseguramiento de la salud pública en Colombia.

La gestión del conocimiento debe interactuar en dimensiones globales, ya entidades como la OPS y la OMS, así como diversas universidades han iniciado esta tarea con relativo éxito. (Martínez, Franco, & Villa, 2014, P.229)

Estos desafíos han venido siendo enfrentados por las diferentes organizaciones que atienden la salud pública, desde el propio Estado hasta las EPS y los grupos de investigación, así como demás actores sociales. En este sentido las redes de conocimiento:

Se configuran en respuesta a las interacciones de actores sociales enmarcados en sus roles, que, vistos ante un problema, necesidad o potencial, comparten experiencias, datos, información, enfoques, estados del arte, metodologías de investigación e intervención, posibilidades de sistematización y medidas de política y opinión pública, con el objeto de avanzar en el aprendizaje social. (Martínez, Franco, & Villa, 2014, P.230)

Existen diversas experiencias que muestran la importancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones que tienen a su cargo la investigación en salud pública y la prestación de servicios de salud, por una parte el trabajo de Arboleda (2014) concluye mediante el uso de 15 entrevistas semiestructuradas de diversos gerentes de entidades de salud, que no hay claridad en torno al concepto de la gestión del conocimiento y que buena parte de las instituciones no cuentan con políticas de investigación, a su vez no hay programas de enseñanza definidos con lo que la capacitación queda reducida al reclutamiento de nuevo personal.

El trabajo de Martínez, López y Salas (2015) plantea una serie de avances como lecciones aprendidas en diversas instituciones que desarrollan la investigación en salud pública y concluye que es posible transferir conocimiento para la salud según los diferentes contextos culturales presentes en una sociedad del conocimiento. Estos avances se enmarcan dentro de la protección constitucional que tiene el derecho fundamental a la salud, tales como su aplicación inmediata, la acción de tutela y la prohibición de su suspensión en estados de excepción, por lo cual el desarrollo de gestión del conocimiento está íntimamente ligado con el papel del Estado en la promoción de redes del conocimiento.

La aplicación de políticas institucionales de transferencia del conocimiento, por ejemplo a través de la organización de redes, la capacitación permanente, el cabildeo y la participación se convierten en herramientas fundamentales en la consolidación de una cultura del conocimiento, esto es, en una multiplicación permanente, un espiral de conocimiento: “aprender para nuevamente compartir, compartir para volver de nuevo a aprender, repetir el ciclo una y otra vez en una espiral interminable de conocimiento” (Martínez, López, & Salas, 2015, P.104)

De este modo, el conocimiento como gestión, fruto de esa multiplicidad de conexiones de redes de conocimiento, de tanques de pensamiento, y de instituciones de salud es uno de los valores de mayor relevancia en un mundo cada vez más globalizado y más exigente en términos eficiencia y competitividad. Esta eficiencia depende no solamente de la producción académica derivada de los grupos de investigación y universidades, esto es, el conocimiento explícito, sino propiamente del conocimiento implícito, de acciones propias de grupos sociales, de los propios sujetos que producen y replican el conocimiento, el ejercicio de la promoción de derechos, los diferentes mecanismos de participación y demás escenarios en donde el conocimiento se crea, se transmite y se vuelve a crear.

Conclusiones

La salud pública en Colombia garantiza la promoción y prevención de las enfermedades y esta enlazada con la gestión del conocimiento permitiéndole generar sistemas de información.

La gestión del conocimiento se debe articular con todo el personal que trabaja en las instituciones de salud en Colombia, el fortalecimiento de esta unión aumenta las posibilidades de cumplir sus responsabilidades según sus capacidades.

La gestión del conocimiento como herramienta pedagógica, potencia el aprendizaje en el talento humano de las instituciones de salud.

La gestión del conocimiento en las instituciones de salud de Colombia articula el sentir, el pensar y el hacer de cada uno de las personas que conforman el talento humano de las mismas

Todas las dependencias de las empresas relacionadas con el sector salud producen información, bien sea desde el ámbito netamente administrativo, el financiero, el de personal o el médico. Dicha información es susceptible de convertirse en conocimiento.

La gestión del conocimiento es entendida como aquella compleja red de relaciones humanas en donde se produce, clasifica, canaliza y comparte información. La información por sí sola no es un activo relevante, el conocimiento sí.

Es fundamental el papel del Estado en el impulso y fortalecimiento de las redes de gestión de conocimiento en salud pública en el país. Si bien la Red Nacional es un paso importante, la aplicación de políticas institucionales, la actualización legal, el fomento de grupos de investigación, de canales de comunicación y la capacitación permanente del recurso humano se constituyen en piezas fundamentales de la gestión del conocimiento en el sector salud.

Referencias

- Arboleda, G. (2011). Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de Salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 32*(2), 42-53.
- Arboleda, G. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista de Salud Pública, 18*(3), 379-390.
- CLAD. Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo. (1999). Una nueva gestión pública para América latina. *Economía y sociedad, 4*(9).
- Davila, C. (1997). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá: Enfoque Crítico.
- Martinez, E., Franco, D., & Villa, L. (2014). Las redes de conocimiento en salud pública y el fortalecimiento de capacidades a través de estrategias de cooperación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 32*, 226-232.
- Martinez, E., Lopez, J., & Salas, L. (2015). Lecciones aprendidas de gestión del conocimiento para la salud pública: algunos espacios observados en Colombia. *Gerencia Política y Salud, 14*(29), 97-113.
- Pimiento, K. (2016). *Estructura desglosada de trabajo para pasar de la gestión de información a la de conocimiento en empresa de aseguramiento en salud*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Sanchez, M. (2006). La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones. *Ciencias de la información, 37*(2-3), 35-52.