

# Evolución y tendencias en la enseñanza de la gestión del conocimiento y su relación con programas de postgrado en bibliotecología y ciencias de la información\*

Nitza M. Hernández López \*\*  
Eliut D. Flores Caraballo \*\*\*  
Carlos A. Suárez Balseiro \*\*\*\*

## Resumen

Esta investigación complementó un estudio previo de los mismos autores que confirmó la viabilidad de establecer una oferta académica en gestión del conocimiento a fin de potenciar esta disciplina y campo profesional en Puerto Rico y la región del Caribe. La investigación se dio en el contexto del proceso de actualización curricular de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI) en la Universidad de Puerto Rico para abrir un nuevo carril de estudios en este campo multidisciplinario, como parte de su programa de maestría en Ciencias de la Información. El objetivo general de la investigación fue conocer cómo ha evolucionado la educación universitaria en gestión del conocimiento (GC) y su relación con programas de postgrado en Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI), y de otras facultades. La investigación fue exploratoria y se usó una metodología cualitativa. El estudio se fundamentó en una amplia revisión de literatura y en un análisis comparativo de programas académicos seleccionados en GC. Los programas examinados apoyan observaciones previas de que la oferta académica en GC responde en naturaleza y contenido al tipo de departamento o escuela que lo ofrece. Las universidades interesadas en desarrollar programas en GC tendrán que pasar juicio de sus competencias medulares y determinar cuál dimensión de la GC desean explorar.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, estudios multidisciplinarios, enseñanza de gestión del conocimiento, actualización curricular

\* Artículo resultado de la investigación *Evolución y tendencias en la enseñanza de la gestión del conocimiento en la educación superior*. Financiada por la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI), Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, San Juan, Puerto Rico 00931 [<http://egcti.upr.edu>]. Desarrollada entre febrero y junio de 2009. Además de los autores del artículo, en la investigación también participaron los estudiantes asistentes, José Eddie Lleras Crespo y María Andújar.

\*\* Investigadora principal. Doctora en Comunicación. Docente de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI), Universidad de Puerto Rico. San Juan, Puerto Rico. [nmhernandez@upr.edu](mailto:nmhernandez@upr.edu)

\*\*\* Coinvestigador. Doctor en Comunicación Internacional y Estudios Latinoamericanos. Docente de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI), Universidad de Puerto Rico. San Juan, Puerto Rico. [eliut.flores@upr.edu](mailto:eliut.flores@upr.edu), [eflores@kmanagement.com](mailto:eflores@kmanagement.com)

\*\*\*\* Coinvestigador. Doctor en Documentación. Docente de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI), Coordinador del OERI, Universidad de Puerto Rico. San Juan, Puerto Rico [carlos.suarez5@upr.edu](mailto:carlos.suarez5@upr.edu)

**Cómo citar este artículo:** HERNÁNDEZ LÓPEZ, Nitza M.; FLORES CARABALLO, Eliut D. y SUÁREZ BALSEIRO Carlos A. Evolución y tendencias en la enseñanza de la gestión del conocimiento y su relación con programas de postgrado en bibliotecología y ciencias de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul. Dic. 2009, vol. 32, no. 2; p. 177-193.

Artículo recibido: 19 de agosto de 2009. Aprobado: 24 de noviembre de 2009.

## Abstract

This research complemented a previous study conducted by the same authors who confirmed the feasibility of establishing a Knowledge Management (KM) academic program in order to position this new professional and academic field in Puerto Rico and the Caribbean region. The study was conducted in the context of the curriculum review process of the Graduate School of Information Sciences and Technologies (GSIST) to open up a pathway or track on KM within the Master's Program in Information Science.

The main objective of this study was to learn about the evolution of KM education in higher education institutions, and its relationship with Library and Information Science (LIS) programs and other faculties. The study was exploratory and used a qualitative methodology. It was based on a wide literature review and a comparative analysis of selected academic programs and specializations in KM. The programs that were examined support previous observations that a KM academic program responds in nature and content to the type of department or school that offers it. Universities interested in developing a KM program would need to assess their major competencies and determine which aspects of KM they would like to explore.

**Keywords:** knowledge management, multidisciplinary studies, teaching of knowledge management, curriculum review.

**How to cite this article:** HERNÁNDEZ LÓPEZ, Nitza M.; FLORES CARABALLO, Eliut D. y SUÁREZ BALSEIRO Carlos A. Evolution and trends of the teaching of knowledge management in higher education. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.-Dec. 2009, vol. 32, no. 2; p. 177-193.

## 1. Introducción

Esta investigación sirvió para complementar un estudio previo de los mismos autores que confirmaron la viabilidad de establecer una oferta académica en Gestión del Conocimiento (GC) a fin de potenciar esta nueva disciplina y campo profesional en Puerto Rico y la región del Caribe [1]. La investigación se dio en el contexto del proceso de actualización curricular de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI), en la Universidad de Puerto Rico, para abrir un nuevo carril de estudios en este reciente campo multidisciplinario, como parte de su programa de maestría en Ciencias de la Información.

Tres son los factores que explican esta iniciativa curricular. Primero, el interés y la trayectoria de la facultad en actividades de GC. Segundo, la tendencia de otras escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI) de introducir la

Gestión del Conocimiento (GC) o *Knowledge Management* como un área interdisciplinaria de estudios en sus programas académicos [2]. Tercero, la recomendación de los profesionales de la información a nivel internacional para que las escuelas de BCI incluyan la GC como un componente interdisciplinario en sus currículos [3].

Los objetivos de esta investigación fueron:

1. Conocer cómo ha evolucionado la educación universitaria en GC y su relación con programas de postgrado en BCI y de otras facultades.
2. Constatar el carácter inter y multidisciplinario de los programas de GC con base en su oferta curricular y las competencias profesionales que se proponen desarrollar.
3. Auscultar la presencia del componente de la comunicación en las ofertas curriculares y las competencias profesionales propuestas para los egresados.
4. Fundamentar y guiar la oferta curricular de GC en la EGCTI.

## 2. Marco teórico

### ***La Gestión del Conocimiento como disciplina***

La GC es a la vez una consecuencia y una fuerza motriz para la economía y la sociedad del conocimiento. Emergió como campo profesional en el ámbito de la consultoría en sistemas de información y gestión a finales de la década de 1980. Surgió como reconocimiento de la importancia que tienen la información y el conocimiento en las organizaciones, y como resultado del uso de la red de internet para intercambiar información y conocimiento, particularmente entre organizaciones dispersas geográficamente [4]. La GC ha evolucionado como campo multidisciplinar por la influencia de la filosofía, las ciencias de la información, la economía, la comunicación, las ciencias sociales y empresariales. Aunque su origen se dio en el sector corporativo, la GC ha estado desarrollándose en diversos contextos organizacionales [5]. Entre los múltiples temas que la ocupan están la naturaleza del conocimiento, el capital intelectual, el intercambio de conocimiento en comunidades de práctica, el manejo de contenidos, las taxonomías y ontologías, la informática y tecnología de información, y la inteligencia competitiva [5].

Existe una línea fina entre gestión de información (GI) y gestión del conocimiento (GC), tanto a nivel conceptual como práctico, lo que a veces puede reflejarse en los programas de formación académica [6]. El objetivo ulterior de la gestión de información es garantizar que la información pueda almacenarse, organizarse y

recuperarse, mientras que la gestión del conocimiento está más ligada a los resultados organizacionales del uso de la información. Según Bouthillier y Shearer [7], mientras que la GI presume que las organizaciones pueden analizarse de acuerdo con el flujo de información en el trabajo, la GC provee un marco conceptual que toma en cuenta el intercambio de información y cómo se comparte el conocimiento, particularmente por medio de comunidades de práctica. La GC consiste en varias prácticas organizacionales que requieren cambios en estructuras, procesos y políticas institucionales. Además, mientras que la GI concentra su actividad en el conocimiento explícito y codificado, la GC maneja tanto el conocimiento explícito como el tácito [8]. En este sentido, se podría ver a la GI como una parte de la GC.

### ***Confluencia de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información (BCI) con la Gestión del Conocimiento (GC)***

Podemos rastrear el interés académico en el campo de la GC desde finales de la década de 1990, cuando algunos investigadores consideraban que esta disciplina emergente ya constituía parte de la BCI, y que los bibliotecarios eran, de cierta manera, gestores de conocimiento [9]. Wallace [5] sostiene que los bibliotecarios y profesionales de la información tienen una larga y distinguida historia de apoyo al flujo y a la diseminación del conocimiento, por lo que puede entenderse su escepticismo y contención acerca de que la GC sea algo nuevo.

Para fines de la década de 1990 la educación en BCI ya había trasladado su énfasis, de los recursos bibliográficos a la tecnología de la información; se había iniciado un tercer periodo de desarrollo del campo hacia la gestión de información propiamente.<sup>9</sup> Se reconoció, pues, un espectro de oportunidades para desarrollar nuevas especialidades en el campo de la BCI y atender las demandas del mercado por profesionales que pudieran gestionar el conocimiento. Avances en las tecnologías de computación y telecomunicaciones, particularmente de internet, tuvieron impacto en la educación de BCI e impulsaron nuevos enfoques en los currículos [10]. Los cambios curriculares implicaron nuevos requisitos en las facultades, incluyendo modificaciones en las estrategias de enseñanza aprendizaje y el uso de tecnologías emergentes para mejorar el aprendizaje [11].

Para inicios de este nuevo milenio el currículo de muchas escuelas de BCI ya se había redefinido hacia los estudios de la información, con énfasis en el área de la tecnología. La EGCTI fue una de esas escuelas que modificó su currículo en esta dirección, e incluso cambió su nombre, moviendo así su antiguo enfoque de bibliotecología hacia una perspectiva más general del campo de la información. Ya para mediados de esta década, la EGCTI había demostrado formalmente interés en el campo de la GC.

Para Rehman y Chaudhry [12] las escuelas de BCI pueden jugar un rol crucial en forjar el potencial de la GC para los PI, por lo que un componente de GC debe incorporarse en sus currículos. El mismo puede atraer estudiantes de otras disciplinas que, a su vez, añadan diversidad y enriquezcan el ambiente de aprendizaje en las escuelas de BCI.

Según Sarrafzadeh, Hazeri y Martin [13], la bibliotecología es una de esas profesiones que está compitiendo por una posición de prominencia en la gestión del conocimiento y su trayectoria en este campo está ampliamente reconocida. En un estudio anterior, los mismos autores comprobaron el interés que tiene en la GC una gran mayoría de profesionales de la información (81.9%) que fueron encuestados a nivel internacional.<sup>3</sup> Los encuestados, mayormente bibliotecarios, recomendaron que las escuelas de BCI acomoden en sus currículos un componente de GC, ya que las actividades de este campo son positivas para estos profesionales. Wallace [14] ya había señalado, por su parte, que el currículo para formar profesionales de la información no puede estar basado exclusivamente en principios y prácticas de BCI, sino que debe propiciar un desarrollo cooperativo del programa donde el interés y el enfoque de varias disciplinas estén representados.

En fin, como argumentan Roknuzzaman y Umemoto [8], hay una necesidad urgente de que las escuelas de BCI incorporen la educación en GC y las bibliotecas practiquen este campo en el verdadero sentido de la palabra. De esta manera podrán jugar un rol más activo y competitivo en el mercado de la GC y contribuir a la construcción de la sociedad del conocimiento.

### ***Programas multidisciplinarios en GC***

En la web aparecen setenta y ocho programas de postgrado en GC que ofrecen diversas facultades en diecisiete países, principalmente en Norteamérica, Europa, Australia y Asia [15]. Una tercera parte se ofrecen en escuelas de BCI, seguidas por facultades de Administración de Empresas y de Ciencias Sociales. Roknuzzaman y Umemoto [8] investigaron aleatoriamente treinta programas graduados en GC alrededor del mundo y encontraron que la mayoría se originaba en escuelas de BCI, seguidos por programas de ingeniería y computación, y escuelas de gestión y negocios. Estudios previos y relacionados sugieren que las iniciativas de educación en GC generalmente han comenzado en escuelas de BCI con arreglos interdisciplinarios [3]. La colaboración interdisciplinaria y las alianzas estratégicas son esfuerzos claves para estas iniciativas de educación en GC [12].

Chaudry y Higgins [16] evidenciaron en su estudio la creación de programas de postgrado en GC desde otras facultades, como ciencias de cómputos y negocios.<sup>16</sup> Pero sus hallazgos demostraron que la mayoría de los cursos (40%) que se estaban

ofreciendo en casi una veintena de universidades de cinco países (Estados Unidos, Inglaterra, Australia, Canadá y Singapur), provenían de escuelas de BCI. Los tópicos curriculares giraban en torno a los fundamentos de GC, tecnologías, procesos de codificación, estrategias y aplicaciones. Los autores argumentan que las diferentes perspectivas hacia la enseñanza de la GC influyen el diseño y la oferta curricular en diferentes departamentos o escuelas. De aquí su recomendación para incluir tópicos relacionados con fundamentos de GC y organización del conocimiento en los programas de BCI con aspiraciones de crear una especialidad en GC.

En otro estudio, Loon y Al-Hawamdeh [17] compararon veinte programas de maestría en GC para auscultar el área de mayor énfasis de las cinco disciplinas que, según esos investigadores, conforman la GC. Los autores sustentaron la naturaleza transdisciplinaria e interdisciplinaria de la GC y apuntaron a cómo las distintas perspectivas teórico-prácticas que provienen de diversos campos -BCI, sistemas/tecnologías de información, comunicación, gestión y negocios- permiten entender la relación de información, conocimiento, procesos, personas y tecnología. Por consiguiente, señalan que el reto fundamental para la educación en GC es determinar la combinación óptima de aquellas materias de varias disciplinas que mejor puedan contribuir al desarrollo de competencias profesionales en los gerentes de conocimiento. Al-Hawamdeh [6] reitera la importancia de crear consenso en la facultad y conseguir que los profesores colaboren sin parcializarse hacia su propia disciplina en menoscabo de otras.

### ***Competencias profesionales y diseño curricular***

Durante la presente década se ha evidenciado un interés creciente entre profesionales de la información (PI) por la GC. Un estudio amplio en Canadá sobre el rol de estos profesionales en el campo de la GC evidenció que más de la mitad (59%) trabajan en diversos ambientes organizacionales, desde la consultoría a los negocios [18]. Basados en su experiencia, los encuestados identificaron el trabajo en equipo, la comunicación y las posibilidades de trabajo en red como las destrezas organizacionales y competencias medulares requeridas en los PI para que puedan desempeñarse como gerentes de conocimiento. También mencionaron la habilidad de utilizar las tecnologías de información y analizar los procesos de negocio, además de las destrezas de manejo de documentos. En definitiva, se argumenta que los PI deben continuar esforzándose para ser relevantes en el campo de la GC. Según Sutton (2007), muchas de las competencias indicadas para los profesionales de la GC se usan para describir los roles y destrezas de los bibliotecarios especializados [2].

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) define competencias como «el conjunto de conocimientos, habilidades

y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las necesidades sociales» [19]. El desarrollo de competencias profesionales en GC, que incluyen conocimientos, aptitudes y destrezas, son parte de lo que Tissen, Andriessen y Lekanne [20] llaman la creación de nuevas competencias para el manejo del conocimiento como medio de producción. Dividen las mismas en tres grandes grupos: competencias que ayudan a aprender de la información, desde localizarla hasta verificarla y transformarla en conocimiento; competencias que ayudan a forjar el pensamiento sistémico y nuevos modelos mentales; y competencias sociales para la comunicación y el diálogo, el trabajo en equipo y la construcción de redes humanas.

Por otro lado, basado en una amplia encuesta de escala internacional, el estudio de Sarrafzadeh, Hazeri y Martin [3] subraya las competencias medulares de GC en áreas relacionadas con las disciplinas que conforman el campo. Estas son: destrezas profesionales para el contexto empresarial, destrezas gerenciales y tecnológicas, de comunicación, y de trabajo en equipo. Los encuestados de este estudio señalaron las destrezas de comunicación y colaboración en red como las más importantes. Mencionaron también las destrezas de gestión estratégica, el entendimiento de la gente y los factores organizacionales -como el manejo del cambio y la cultura organizacional- y el uso de la tecnología de información como factor habilitador. El mayor reto para la educación en GC, según estos autores, es cómo integrar este conjunto de destrezas con la habilidad de modificar un currículo en BCI, que permita a los profesionales de la información desarrollarse al máximo.

Por otro lado, Roknuzzaman y Umemoto [8] sostienen que la convergencia de los títulos de cursos y el amplio alcance de competencias y destrezas en GC evidencian la naturaleza interdisciplinaria de este campo. A continuación se indican las áreas curriculares que estos autores proponen con ejemplos de cursos:

1. *Elementos medulares de GC* (fundamentos, principios, procesos prácticas y herramientas).
2. *Gestión de información/BCI* (manejo de contenido, clasificación y catalogación, taxonomías y codificación, recuperación de información)
3. *Tecnología/sistemas de información/computación* (gestión de tecnología, análisis de sistemas, minería de datos, tecnología de internet)
4. *Procesos humanos y organizacionales* (comunicación y aprendizaje organizacional, capital intelectual, liderazgo, cambio y cultura organizacional, manejo de recursos humanos)
5. *Gestión y negocios* (administración de empresas, inteligencia empresarial/competitiva, comercio electrónico, manejo de procesos del negocio)

Estas áreas coinciden en gran parte con los componentes curriculares recomendados por Loon y Al-Hawamdeh [17], a saber, principios de gestión de información; tecnologías de información para apoyar la comunicación y la colaboración; funciones organizacionales, cognitivas y comunicativas; gestión; y negocios.

### 3. Metodología

Este estudio, de tipo exploratorio, y metodología cualitativa se fundamentó en una amplia revisión de literatura y en un análisis comparativo de programas académicos (GC). La muestra estuvo constituida por cuatro programas de Maestría en GC en España, Chile y Estados Unidos:

1. Máster en Gestión de la Innovación y el Conocimiento (Universidad del País Vasco)
2. Magíster en Informática Educativa y Gestión del Conocimiento (Universidad Católica de la Santísima Concepción)
3. Maestría en Gestión del Conocimiento/*Knowledge Management* (University of Oklahoma)
4. Maestría en Ciencias en Gestión del Conocimiento/*Knowledge Management* (Dominican University)

Y de tres programas de especialización en *GC/Knowledge Management* ofrecidos por programas de maestría en BCI en Estados Unidos y Canadá:

1. Maestría en BCI con especialización en GC/KM (Universidad de Denver)
2. Maestría en BCI con especialización en Inteligencia Competitiva y GC/KM (Universidad de Drexel)
3. Especialización en GC/KM (Universidad de McGill)

Se tomó esta muestra en virtud del interés de los investigadores por conocer programas académicos en países de habla hispana (España y Latinoamérica), y programas en escuelas de BCI acreditadas por la *American Library Association* (ALA), la agencia acreditadora del programa de maestría de la EGCTI. El programa del País Vasco, en España, y el de Chile se identificaron en el sitio web de la Fundación Iberoamericana del Conocimiento [21]. Cabe señalar que de ese listado son muy pocos los programas que aparecen activos o que son propiamente en GC. Los tres programas de EEUU y el de Canadá se identificaron en la lista de programas de maestría acreditados por ALA [22]. En la selección de estos cuatro programas

en particular, se tuvo en cuenta que su diseño curricular es sólido y muy bien constituido en términos de la perspectiva de las ciencias de la información y los componentes multidisciplinarios requeridos. Además, consideramos que los mismos son los más adecuados para guiar nuestra actualización curricular, tomando en consideración las características de la EGCTI y los recursos con los que contamos para abrir una oferta curricular en GC.

Para lograr los objetivos del estudio se recopiló la siguiente información desde el sitio web de cada uno de los programas seleccionados: el departamento o facultad que lo ofrece, si existe alguna colaboración entre facultades, la oferta curricular (por el listado y la descripción de cursos), y el perfil del egresado y los objetivos del programa.

Se analizó la información recopilada mediante la elaboración de tablas de acuerdo con las cinco categorías disciplinarias que, según nuestra revisión de literatura, conforman el campo de la GC, a saber, gestión de información; tecnología y sistemas de información; procesos humanos, cognitivos y organizacionales; gestión; y negocios.

#### **4. Resultados**

Los programas son ofrecidos por las siguientes instituciones:

- Máster en Gestión de la Innovación y el Conocimiento (Universidad del País Vasco): Departamento de Sociología 2 de la UPV/EHU (Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea) y un equipo de profesionales de la SPRI (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial).
- Magíster en Informática Educativa y Gestión del Conocimiento: Facultad de Educación, Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Maestría en Ciencias en Gestión del Conocimiento/KM (Dominican University): Brennan School of Business and Dominican's Graduate School of Library and Information Science.
- Maestría en BCI con especialización en GC/KM (Universidad de Denver): Library and Information Science Program, Morgridge College of Education, University of Denver.
- Maestría en BCI con especialización en Inteligencia Competitiva y GC/KM (Universidad de Drexel): College of Information Science and Technologies (I-School), University of Drexel.

- Especialización en GC/KM (Universidad de McGill): School of Information Studies, McGill University.

Únicamente en dos de los casos anteriores (Máster en Gestión de la Innovación y el Conocimiento, de la Universidad del País Vasco, y la Maestría en Ciencias en Gestión del Conocimiento (Dominican University), se observó que el ofrecimiento del programa se da con la participación o colaboración de más de un departamento académico o institución.

### ***Características de los programas***

#### **Universidad del País Vasco**

El ofrecimiento de la Universidad del País Vasco (UPV) es un Máster en Gestión de la Innovación y el Conocimiento, no vinculado a escuelas de bibliotecología y estudios de la información. En este caso, son el Departamento de Sociología 2 de la UPV/EHU (Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea) y un equipo de profesionales de la SPRI (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial), los organizadores. El máster es extenso (60 créditos) y está homologado en el Espacio Europeo de Educación Superior. Las áreas de énfasis se concentran en el estudio de los procesos y estrategias de la comunicación, la gestión de recursos humanos y los procesos de innovación. En este caso, no hay énfasis evidentes en temas relacionados con la gestión de recursos de información.

#### **Universidad Católica de la Santísima Concepción**

El Magister en Informática Educativa y Gestión del Conocimiento es ofrecido en Chile por la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Este programa es ofrecido por la facultad de educación y especifica entre sus objetivos «mejorar la calidad de la educación, vinculándola con los nuevos desafíos de la sociedad del conocimiento... según los principios de la doctrina social de la iglesia católica». En esencia, este programa está más orientado a la educación que a la gestión del conocimiento, aunque declara una especialidad de formación académica y otra profesional.

En el contexto de nuestra clasificación de cursos, apenas podemos identificar dos materias que discuten los fundamentos de la gestión del conocimiento, y todos los demás, 13 cursos, se concentran en las ciencias cognitivas, mayormente en la dimensión educativa. No pudimos identificar cursos en manejo de información, tecnologías de la información ni gestión.

#### **Universidad de Oklahoma**

El programa de maestría en GC de la Universidad de Oklahoma (UO) está adscrito a una Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Consta de 36 créditos, una tercera parte de los cuales son obligatorios. La especialidad exige

al estudiante seleccionar cinco cursos (15 créditos) dentro de una variedad de opciones agrupadas en cinco áreas que cubren múltiples aspectos de la GC: Desarrollo Organizacional, Tecnologías de la Información, Manejo de Contenido, Acceso a Estructuras de Conocimiento e Investigación. Luego tiene la opción de seleccionar hasta tres electivas dirigidas.

Los cursos de fundamentos de la UO cubren aspectos cardinales sobre la sociedad y el trabajador del conocimiento, así como de las tecnologías y los sistemas utilizados para organizar y recuperar información y conocimiento. La UO tiene 10 cursos disponibles en el aspecto de gestión de la información. Esta amplia gama responde directamente a las competencias fundamentales de la escuela en ciencias de la información. También ofrece 11 cursos en tecnologías de la información, aunque sus descripciones muestran un acercamiento mayormente conceptual. No son cursos orientados a ingenieros de sistemas de información. El componente de gestión comercial y de negocio está virtualmente ausente en el programa de la UO, pero sí ofrecen seis cursos en el área de ciencias cognitivas, especialmente en liderazgo y manejo organizacional.

En resumen, el programa de la UO evidencia claramente sus raíces en una escuela de ciencias de la información y ofrece un fundamento sólido en teoría de la GC y en la organización y manejo de recursos de información. Su componente tecnológico está orientado a capacitar conceptualmente a gerentes de sistemas aplicados de la GC, más no a los técnicos a cargo de su implantación. La visión del programa, en términos gerenciales, está orientada al desarrollo organizacional y no a sistemas de negocios.

### **Dominican University**

El programa de Dominican University (DU) también nace de una escuela de bibliotecología y ciencias de la información (BCI). A diferencia de la UO, en DU hay mayor énfasis en aspectos gerenciales, comerciales y financieros, así como en el desarrollo de destrezas de programación y diseño de tecnologías de la información. El programa de 39 créditos de DU es mucho más dirigido que el de la UO, ya que se requieren siete cursos de fundamentos (21 crs.) y nueve créditos en una de dos concentraciones en sistemas de gestión o en ciencias de la información. Los 12 créditos reservados para electivas pueden orientarse mayormente a cursos afines al manejo de información, con algunas opciones en el aspecto gerencial o tecnológico. Además, se incluye un curso sobre gestión de la comunicación.

En resumen, la maestría en GC de DU, aunque proviene de una escuela de ciencias de la información, tiene un marcado énfasis en aspectos de negocio y gestión comercial. Esto se explica porque el programa es resultado de una alianza entre la Escuela de BCI y la Escuela de Negocios. Su componente tecnológico

también es significativo y hace énfasis en preparar analistas de sistemas de información. Estos son consultores que trabajan mano a mano con los programadores de bases de datos y otras aplicaciones.

#### **Universidad de Drexel**

El programa de maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Drexel (UDrexel) está adscrito al *College of Information Science and Technologies* (I-School) de dicha universidad. En el marco de ese programa se ofrece una concentración en Inteligencia Competitiva y Gestión del Conocimiento/*Knowledge Management*. El estudiante debe tomar seis cursos requeridos por el programa de maestría, cuyo énfasis son temas de organización de la información y los servicios de información, para luego tomar cinco cursos que son requisito de la concentración, seleccionados de una oferta que abarca diferentes temas afines a la gestión de información y la gestión del conocimiento. Finalmente hay cuatro cursos electivos.

El énfasis que muestra este programa es consecuente con su origen en una escuela de bibliotecología y estudios de la información. Se aprecia este énfasis en algunos de los cursos requeridos como parte de la concentración, cuya temática está claramente relacionada con el campo de la bibliotecología, tal es el caso de cursos como Bibliografía Médica, Bibliografía Legal, y Servicios de la Biblioteca Pública. Otros aspectos, relacionados en sistemas de negocios o procesos gerenciales son menos evidentes en los cursos que se incluyen en la concentración.

#### **Universidad de Denver**

El programa de la Universidad de Denver (UDenver) se ofrece también como concentración de una maestría en BCI. El énfasis de la concentración es similar al caso anterior (UDrexel), brindando al estudiante un conjunto de destrezas para capacitarlo en gestión de la información, si bien algunos cursos refuerzan el componente de tecnologías y su aplicación, como por ejemplo, Tecnologías de Biblioteca y de Información, Manejo de Contenidos Web y Diseño basado en el usuario.

#### **Universidad de McGill**

En el caso de la Universidad de McGill, el programa de Bibliotecología y Estudios de la Información ofrece lo que denominan «áreas de especialización», una de las cuales es *GC/Knowledge Management*. Esta especialización establece cuatro cursos medulares que el estudiante tiene que tomar (Gestión del Conocimiento, Capital Intelectual, Taxonomías de Conocimiento y Comunidades de Práctica), para luego seleccionar de entre una amplia variedad de temas cursos electivos. El énfasis, en este caso, no se pone únicamente en el área de gestión de información, sino que también es evidente en los procesos gerenciales de negocios (Inteligencia

Competitiva, Gestión Financiera, Mercadeo de Servicios de Información) y procesos humanos y organizacionales (Comunidades de Práctica, Lenguaje e Información, Información de Servicios de Personal).

### ***Perfiles de egresados - competencias profesionales:***

No todos los programas examinados ofrecen en su página web un perfil del egresado que apunte al desarrollo de competencias profesionales específicas para GC. Para los que no lo proveen inferimos la información de sus objetivos programáticos. Los resultados indican que la mayoría de las competencias profesionales que los programas se proponen desarrollar en sus egresados están relacionadas con el componente de *fundamentos de GC*. Los programas hacen alusión a una variedad de aspectos, tales como el desarrollo de competencias para el enfoque sistémico, manejo de situaciones complejas, uso de entornos virtuales, desarrollo de proyectos de innovación, mejoramiento y aprendizaje continuo, alto desempeño profesional, integración de conocimiento e innovación, formación multidisciplinar, creatividad, reflexividad, metodologías de investigación para GC, conceptos y herramientas claves de GC, manejo del capital intelectual, y análisis de activos tangibles e intangibles.

El segundo componente para el que se expresan varias competencias es el de *procesos humanos y organizacionales*. Estas son, esencialmente, competencias de liderazgo transformacional -ser agentes de cambio-, diseño de organizaciones inteligentes, comunicación y colaboración mediante las TIC, entendimiento de la cultura y el contexto organizacional, manejo de la comunicación organizacional, desarrollo organizacional, investigación y desarrollo, sistemas de dirección y calidad; manejo de ambientes multiculturales, destrezas gerenciales, de consultoría y asesoramiento; destrezas de comunicación (escritos y presentaciones), intercambio de conocimiento, enfoque de consenso, inteligencia emocional, manejo de recursos humanos y gestión por competencias.

El tercer componente en el que pueden agruparse otra serie de competencias expresadas es el de *tecnologías de la información*. Entre las mencionadas están el desarrollo de competencias tecnológicas, su aplicación crítica y eficiente, la evaluación de recursos tecnológicos, el manejo de distintos tipos de programado o software, el uso y adopción de tecnologías digitales y de punta. Los dos aspectos en que menos competencias se expresan son el de *gestión de información* (GI) y el componente de *negocios*. Se entiende, sin embargo, que los programas de maestría en escuelas de BCI y de especialidad en GC dentro de las maestrías de BCI, ya consideran las competencias de GI para sus egresados. Uno de los programas de maestría en GC destaca la competencia de convertir la información en conocimiento e innovación y la capacidad de imprimir valor a la información.

Finalmente, hay competencias alrededor del aspecto de *negocios*, como la contribución y el mejoramiento de la competitividad, el manejo de la informática empresarial, la capacidad del diseño integrado de negocios, la competencia en arenas mundiales, la capacidad de analizar la empresa y los sectores financieros y económicos, y el uso de herramientas de inteligencia competitiva.

## 5. Conclusiones e implicaciones

Los programas de maestría examinados apoyan observaciones previas en el sentido de que los programas en GC responden en naturaleza y contenido al tipo de departamento o escuela que los ofrece. A diferencia de otras disciplinas académicas, en las cuales puede encontrarse un alto grado de homogeneidad en muchas universidades a través del mundo, cada programa de GC parece responder a un énfasis particular dependiendo del programa de donde emerge. Por tal razón, las escuelas de BCI deben seguir expandiendo sus fronteras de formación académica para incluir en su oferta curricular la GC.

Las áreas dominantes en los programas de GC, según se desprende de esta investigación exploratoria, son: ciencias de la información, sistemas/tecnologías de información, gestión, procesos organizacionales y ciencias cognitivas. El componente de la comunicación se contempla entre las competencias a desarrollar en los egresados de la mayoría de los programas y está presente en la oferta curricular de dos de los programas de maestría. Las universidades interesadas en desarrollar programas en GC tendrán que pasar juicio de sus competencias medulares y determinar cuál dimensión de la GC desean explorar. Sugerimos, además, que ausculten la oferta de programas en su área geográfica para que evalúen cuáles oportunidades del mercado de GC no están bien atendidas y requieren una oferta académica que responda a esa necesidad.

El interés de la EGCTI de desarrollar un carril de estudios en GC es una respuesta a la tendencia internacional de la educación en este campo multidisciplinario. La EGCTI tiene la trayectoria necesaria para desarrollar una oferta académica en GC como parte de su programa de maestría. Dada la naturaleza de este programa, se podrán capitalizar las fortalezas en los estudios de la información, respetando la naturaleza interdisciplinaria y multidisciplinaria de la GC; además, fomentando las alianzas estratégicas con otras facultades para potenciar la colaboración en la docencia y la investigación.

En la EGCTI hemos decidido que, a diferencia de otras instituciones universitarias, trataremos la gerencia del conocimiento como un elemento integral de la educación en ciencias de la información. Hemos hecho una revisión curricular

de nuestra Maestría en Ciencias de la Información proveyendo a nuestros estudiantes con una base común, los cursos medulares, y dándoles la opción de seguir estudios en uno de dos carriles o áreas de énfasis: Bibliotecología o Gerencia del Conocimiento.

El impacto transversal de la gerencia del conocimiento se integrará además a la enseñanza de la bibliotecología. De la misma manera, los principios de bibliotecología para la organización y manejo del conocimiento explícito contribuirán al desarrollo del currículo en gerencia del conocimiento.

En los hallazgos presentados en este trabajo, evidenciamos que cada posgrado en Gerencia del Conocimiento ha seleccionado un área particular de enfoque para estructurar su currículo. La EGCTI ha optado por las áreas de ciencias y tecnologías de la información y la de transformación de procesos organizacionales. Esta decisión nos permitirá, por un lado, optimizar nuestros recursos docentes y, por el otro, establecer vínculos de colaboración con otras facultades en la Universidad de Puerto Rico, para redondear y ampliar nuestra oferta curricular. El resultado final de esta iniciativa curricular, será formar profesionales de la información que puedan desempeñarse como gerentes del conocimiento en instituciones y empresas para ayudarlas a innovar.

## Referencias bibliográficas

1. HERNÁNDEZ LOPEZ, N. M.; SUÁREZ BALSEIRO, C. A.; FLORES CARABALLO, E.D. Integración de la gestión del conocimiento como oferta académica en el programa curricular de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información de la Universidad de Puerto Rico. En: *VIII Encuentro 2008 de EDIBCIC*. 12-14 de noviembre de 2008. Ciudad de México. [En línea]. Disponible en: [http://oeri.uprrp.edu/index.php?option=com\\_remository&Itemid=73&func=startdown&id=19](http://oeri.uprrp.edu/index.php?option=com_remository&Itemid=73&func=startdown&id=19) [Consulta: 14 de mayo de 2009].
2. SUTTON, M.J. Accepting Knowledge Management into the LIS fold: an interdisciplinary approach. En: *Library Student Journal*, 2007. [En línea]. Disponible en: <http://www.librarystudentjournal.org/index.php/ljsj/article/view/47/63>. [Consulta: 25 de febrero de 2009].
3. SARRAFZADEH, M; HAZERI, A. y MARTIN, B. Knowledge Management Education for LIS Professionals : some recent perspectives. *Journal of Education for Library & Information Science*, 2006, vol.47, no. 3, p. 218 - 237.

4. KOENIG, M. y NEVEROSKI, K. The Origins and Development of Knowledge Management. *Journal of Information & Knowledge Management*, 2008, vol. 7, no.4, p. 243-254.
5. WALLACE, D.P. *Knowledge Management: Historical and Cross-Disciplinary Themes*. Westport: Libraries Unlimited 2007.
6. AL-HAWAMDEH, S. Designing an interdisciplinary graduate program in knowledge management. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2005, vol. 56, no. 11, p. 1200 – 1206.
7. BOUTHILLIER, F. y SHEARER, K. Understanding Knowledge Management and Information Management: the need for an empirical perspective. *Information Research*, vol.8, n. 1. [En línea]. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/8-1/paper141.html>. [Consulta: 27 de febrero de 2009].
8. ROKNUZZAMAN, M y UMEMOTO, K. Knowledge Management's Relevance to Library & Information Science: an interdisciplinary approach. *Journal of Information & Knowledge Management*, 2008, vol.7, no. 4, p. 279-290.
9. REARDON, D.F. Knowledge Management: the discipline for information and library science. En: *64th IFLA General Conference*. 16 - 21 agosto de 1998. Amsterdam. [En línea]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/017-123e.htm> [Consulta: 26 de enero de 2009].
10. BEHESHTI, J. Library and Information Studies Curriculum. En: *27th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science*. 9 - 12 junio de 1999. Canada. [En línea]. Disponible en: <http://dlist.sir.arizona.edu/603/01/alacais4.htm>. [Consulta: 28 de enero de 2009].
11. MARTIN, W. New Directions in Education for LIS: Knowledge Management Programs at RMIT. *Journal of Education for Library and Information Science*, 1999, vol.40, no.3, p. 142-150.
12. REHMAN, U y CHAUDHRY, A.S. KM Education in LIS Programs. *Education for Information*, 2005, vol. 23, no. 4, p. 245-258.
13. SARRAFZADEH, A. y MARTIN, B. Reflections of information professionals on Knowledge Management competencies in the LIS curriculum. *Journal of Education for Library and Information Science*, 2007, vol.48, no.3, p. 168-186.

14. WALLACE, D.P. Curriculum development in Library and Information Science Programs: A Design Model. *Journal of Education for Library & Information Science*, 2002, vol.43, no. 2, p. 283-295.
15. WIKIA EDUCATION. Knowledge Management Wiki. [En línea]. Disponible en: [http://knowledgemanagement.wikia.com/wiki/Special:CategoryTree/KM\\_Education\\_@\\_Universities](http://knowledgemanagement.wikia.com/wiki/Special:CategoryTree/KM_Education_@_Universities) [Consulta: 21 de febrero de 2009].
16. CHAUDRY, A.S. y HIGGINS, S.E. Perspectives on education for Knowledge Management. En: *67th IFLA Council and General Conference*. 16 – 25 agosto de 2001. Boston. [En línea]. Disponible en: [http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/19/90/dd.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/19/90/dd.pdf) [Consulta: 16 de febrero de 2009].
17. LOON, LAU y AL- HAWAMDEH, S. Knowledge Management Education and Curriculum Development. *Journal of Information & Knowledge Management*, 2002, vol. 1, no.2, p. 99-118.
18. AJIFERUKE. Role of Information Professionals in Knowledge Management Programs: Empirical Evidence from Canada. *Informing Science*, 2003, vol. 6, pp. 247-257.
19. VARGAS BARRERA, J. y PIMENTEL GONZÁLEZ, P.A. *Desarrollo de Competencias, blog del Grupo Lexium*. [En línea]. Disponible en: [http://www.desarrollodecompetencias.com/que\\_es\\_desarrollo\\_por\\_competencias](http://www.desarrollodecompetencias.com/que_es_desarrollo_por_competencias) [Consulta: 3 de marzo de 2009].
20. TISSEN, R.; ANDRIESSEN, F. y LEKANNE DEPREZ, F. *El valor del conocimiento para aumentar el rendimiento de las empresas*. Madrid: Pearson Educación, 2000.
21. FUNDACIÓN IBEROAMERICANA DE CONOCIMIENTO (FIC). *Sección de programas de Masters en GC*. [En línea]. Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com/masters.htm> [Consulta: 30 de febrero de 2009].
22. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Alphabetical list of institutions with ALA-accredited programs*. [En línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/educationcareers/education/accreditedprograms/directory/list/index.cfm> [Consulta: 5 de marzo de 2009].

