

Procesos de la gestión del conocimiento presentes en las facultades de ciencias veterinarias en las universidades autónomas

David Simoes¹
simoes.campos@gmail.com

Ramón Parra²
reparrau@gmail.com

Maryangélica Sánchez Carruyo³
maryangelica.sc@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

María Guadalupe Vargas⁴
maguada1106@gmail.com
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
Venezuela

Recibido: Noviembre, 2015

Aceptado: Marzo, 2016

RESUMEN

El objetivo del presente artículo está centrado en la descripción de los procesos de la gestión del conocimiento presentes en las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas. Para ello, se dispuso de la consulta a una muestra de docentes a través de un instrumento desarrollado. En cuanto a los resultados logrados, los elementos de mayor debilidad en todo fueron la medición del desempeño, el diagnóstico inicial así como el almacenaje y actualización, aspectos claves dentro de esta gestión. En conclusión, la realidad de los procesos determina que los mismos se realizan obteniendo un bajo nivel de logro.

Palabras clave: procesos, gestión, conocimientos, docentes, universidades.

¹ Médico Veterinario, Egresado de la Universidad del Zulia. Maestría en Medicina Veterinaria, mención parasitología. Universidad Central de Venezuela. Estudios Doctorales en Ciencias Veterinarias (DEA). Universidad de Córdoba, España.. Doctorado en Ciencias, Mención Gerencia, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Jefe del departamento de enfermedades transmisibles. Coordinador de la Unidad Parasitológica de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad del Zulia.

² Profesor Titular de la Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Veterinarias. Licenciado en Biología, Especialista en Cría de Especies Acuáticas. Maestría en Ecología Acuática en la Universidad del Zulia y en Organización de Empresas de la Politécnica de Madrid, España. Doctor en Ciencias, de la Universidad Rafael Beloso Chacín.

³ Médico Veterinario. Magister en Microbiología. Investigadora de la Universidad del Zulia. Co-tutora del Servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Veterinarias. Participación en proyectos de Ciencia y tecnología. Poseedora de publicaciones en el área de las Ciencias Veterinarias.

⁴ Profesor Agregado del Instituto Tecnológico de Maracaibo. Técnico Superior Universitario en Tecnología Pecuaria. Licenciada en Educación. Maestría en Planificación Educativa. Tutora y Jurado de diferentes trabajos de Pregrado y Posgrado.

Processes of Knowledge Management in Faculties of Veterinarian Sciences in Autonomous Universities

David Simoes
simoes.campos@gmail.com

Ramón Parra
reparrau@gmail.com

Maryangélica Sánchez Carruyo
maryangelica.sc@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

María Guadalupe Vargas
maguada1106@gmail.com
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
Venezuela

Recibido: November, 2015

Aceptado: March, 2016

ABSTRACT

The aim of this article is to describe the knowledge management processes in the faculty of veterinarian sciences of the autonomous universities. It was made an inquiry to a group of teachers through a developed instrument. The results brought that the weakest elements are: performance measuring, initial diagnostics, storage and upgrading. All of them are key aspects in knowledge management. In conclusion, the fact is that management processes are carried out with low-level results.

Key words: processes, management, knowledge, teachers, universities.

Processos do gerenciamento do conhecimento presentes nas faculdades de ciências veterinárias nas universidades autônomas

David Simoes
simoes.campos@gmail.com
Universidad del Zulia

Ramón Parra
reparrau@gmail.com
Universidad del Zulia

Maryangélica Sánchez Carruyo
maryangelica.sc@gmail.com
Universidad del Zulia

María Guadalupe Vargas
maguada1106@gmail.com
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo

RESUMO

O objetivo do presente artigo está centrado na descrição dos processos do gerenciamento do conhecimento presentes nas faculdades de Ciências Veterinárias nas universidades autônomas. Para isso, se dispôs da consulta a uma mostra de docentes através de um instrumento. Quanto aos resultados conseguidos, os elementos de maior debilidade em todo foram a medida do desempenho, o diagnóstico inicial bem como o almacenaje e atualização, aspectos finque dentro deste gerenciamento. Em conclusão, a realidade dos processos determina que os mesmos se realizam obtendo um baixo nível de logro.

Palavras-chave: processos, gerenciamento, conhecimentos, docentes, universidades.

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento está representada por una serie de acciones sistemáticas, las cuales están comprometidas dentro de las organizaciones con la captura del conocimiento de interés, su respectivo procesamiento y el almacenamiento, permitiendo de esta forma su aprovechamiento. Es importante destacar que dicha información puede ser parte de la producción intelectual de la organización o, en su defecto, la existente en el entorno de la misma, pero que es determinante por el interés que representa para la operatividad de la institución.

En el caso que compete a este artículo, la atención está centrada en la producción intelectual generada en las entidades de estudios superiores, en ocasión del trabajo que desarrollan los docentes en su rol como investigadores. En la realidad de estas organizaciones, concretamente las facultades de Ciencias Veterinarias, la posibilidad de lograr estos procesos de gestión del conocimiento se ha visto limitada debido a que el personal docente, en consultas previas, ha manifestado que hasta el momento es posible que no se encuentre debidamente formalizada una estrategia que convoque el esfuerzo de los investigadores, lo cual es un compromiso de la institución y, en consecuencia, es fundamental describir cómo la misma promueve tales acciones mediante la facilitación de los medios específicos.

Por lo tanto, para el desarrollo de este artículo, se ha trazado como objetivo de trabajo describir los procesos de la gestión del conocimiento, presentes en las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas. En virtud de

ello, se presenta a continuación el resultado de cada una de las actividades previstas para lograr tal descripción.

Esta intención está lograda a partir de la consulta realizada a una muestra de docentes pertenecientes a las respectivas facultades de las universidades del Zulia y Central de Venezuela, núcleo Maracay. Se aplicó un instrumento para conocer la realidad de los procesos a partir de las percepciones logradas con estos profesionales. Finalmente se plantean los resultados brindando la respectiva confrontación con el sustento teórico dispuesto para ello.

DESARROLLO

Gestión del conocimiento

Para Nonaka y Takeuchi (2005), la gestión del conocimiento (GC) es la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarlo en la organización e incorporarlo en productos, servicios y sistemas. Esta definición implica que la gestión del conocimiento (GC) integra un complejo rango de actividades que abarca desde la creación o captación, estructuración, transformación y transferencia de conocimiento, hasta su almacenamiento e incorporación a todos los procesos.

Procesos de la gestión del conocimiento

Como elemento clave para el estudio de las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas, se han dispuesto los procesos de gestión en esta materia. Para ello, se tomó el criterio de los autores Molina y Serra

(2012), quienes señalan que los procesos son el conjunto de actividades que aseguran el cumplimiento de los objetivos en los términos previstos. En este caso, se hace mención de los procesos orientados hacia la gestión del conocimiento dentro de las instituciones.

Diagnóstico inicial

Establece Luhmann (2010) que el diagnóstico inicial es el estudio necesario para todas las organizaciones, el cual se encarga de evaluar la situación de la empresa y sus conflictos; allí se contempla qué problemas existen en esta, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y las vías de desarrollo, que es el camino a seguir para su crecimiento.

Definición de los objetivos

Para Peluffo (2010), se define como objetivos de conocimiento a aquellos que proporcionan una dirección a la gestión del conocimiento, en relación con la creación de estos y de competencias claves para fortalecer el desarrollo de sus estrategias. Todas las iniciativas asociadas a la gestión del conocimiento plantean ciertos retos y metas para su logro.

Producción de conocimiento organizacional

Refiere Peluffo (2010) que la generación de conocimiento organizacional representa la base de sustentación de los procesos de aprendizaje organizacional que, a su vez, permiten el desarrollo de las capacidades de adaptación que

requieren las organizaciones frente a los cambios en los entornos en los cuales se desenvuelven.

Almacenaje y actualización

De acuerdo con Peluffo (2010), esta fase se caracteriza por el almacenamiento de los conocimientos previamente codificados, ubicándolos en repositorios desde los cuales los usuarios pueden acceder fácilmente a un conocimiento pertinente y en el momento que estos lo necesiten. Uno de los factores determinantes de éxito de la función de almacenamiento, es la capacidad de navegabilidad que tiene dicho usuario en sus necesidades de estructurar conocimientos de cierta complejidad en tiempos más reducidos.

Circulación y utilización

Arguye Peluffo (2010) que la fase de circulación tiene que ver con la creación de espacios de conversación e intercambio adecuados para que se produzca la circulación del conocimiento tácito y explícito de la organización. En conjunto con los espacios de aprendizaje, estos ambientes son los propicios para que los conocimientos puedan fluir de manera ininterrumpida, de manera que se logre el objetivo de la distribución y el uso de tal conocimiento.

Medición del desempeño

Según el criterio de Peluffo (2010), esta es una fase que está presente periódicamente y su objetivo es determinar en cada uno de los ciclos en que se produce la medición misma, la tendencia en los indicadores que se han

seleccionado para visualizar de qué forma la gestión del conocimiento está produciendo impactos en los resultados esperados de la organización, sea esta del ámbito privado o público.

METODOLOGÍA

Desde la perspectiva metodológica, se trata de un desarrollo logrado dentro del enfoque epistemológico positivista, así mismo, refiere a un estudio de carácter descriptivo, analítico – explicativo con un diseño de campo o investigación directa. La población estuvo conformada por una muestra de 113 docentes, debidamente estratificados para el caso de las universidades relacionadas en el estudio.

De igual forma, se constituyó un cuestionario estructurado con 18 ítems, para poder cumplir con el objetivo de describir los procesos de la gestión del conocimiento presentes en las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas. Por tratarse de un cuestionario relacionado con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), se corresponde con una escala Lickert. El mismo fue debidamente validado y su confiabilidad se determinó mediante el estadístico de Cronbach, logrando una valoración muy alta y justificando así su posibilidad de utilización y aplicación. A los fines de lograr un procesamiento de los resultados, se conformó el siguiente baremo para la valoración de las medias obtenidas en estos.

Tabla 1**Baremo para la media**

Serie	Intervalo	Categoría
1	$1.00 \geq X < 1.80$	Muy Baja
2	$1.81 \geq X < 2.61$	Baja
3	$2.62 \geq X < 3.42$	Moderada
4	$3.43 \geq X < 4.23$	Alta
5	$4.24 \geq X \leq 5.00$	Muy Alta

Estado del Arte

Se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento dirigido a la población objeto de estudio, en la cual se revela el estado del arte, es decir, la descripción de los procesos de la gestión del conocimiento presentes en las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas.

Tabla 2**Diagnóstico inicial**

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ítem 1	0	0,0	0	0,0	35	31,0	45	39,8	33	29,2	2,02	2,11
Ítem 2	0	0,0	24	21,2	23	20,4	34	30,1	32	28,3	2,35	
Ítem 3	0	0,0	0	0,0	33	29,2	43	38,1	37	32,7	1,96	
	0	0,0	24	7,1	91	26,8	122	36,0	102	30,1		

Tomando en consideración los resultados del indicador “diagnóstico inicial”, es evidente que para el ítem 1, el 39,8% de los consultados señala que casi nunca es posible definir las necesidades de conocimiento consolidado que presenta la sociedad. Esta opinión calificada de los docentes determina, indudablemente, que el proceso de gestión se inicia con debilidades claras.

Por su parte, en el caso del resultado obtenido en el ítem 2, el 30,1% del personal docente consultado señala que casi nunca resulta posible promover la evaluación de las prácticas de gestión existentes. Con respecto al resultado obtenido en el ítem 3, puede constatarse que el 38,1% del personal consultado señala que casi nunca es posible evaluar las capacidades dinámicas de la organización en materia de gestión, mediante el hecho de involucrar al docente.

Al considerar que la media alcanzada por el indicador obtuvo valor de 2,11, centrándolo en una categoría baja, puede demostrarse que existe una diferencia con el criterio establecido por Luhmann (2010), el cual argumenta que el diagnóstico inicial es el estudio necesario para todas las organizaciones, el cual se encarga de evaluar la situación de la empresa y sus conflictos; allí se contempla qué problemas existen en esta, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y las vías de desarrollo, que es el camino a seguir para su crecimiento; sin embargo, este proceso se observa con claras debilidades en las universidades estudiadas.

Tabla 3

Definición de los objetivos

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	□	□
Ítem 4	0	0,0	0	0,0	36	31,9	41	36,3	36	31,9	2	2,60
Ítem 5	0	0,0	27	23,9	49	43,4	37	32,7	0	0,0	2,91	
Ítem 6	0	0,0	32	28,3	37	32,7	44	38,9	0	0,0	2,89	
	0	0,0	59	17,4	122	36,0	122	36,0	36	10,6		

A partir de los resultados obtenidos en el indicador “definición de los objetivos”, se muestra, en el caso del ítem 4, que el 36,3% del personal consultado considera que casi nunca es posible orientar la dirección de la gestión del

conocimiento, en relación con las competencias claves del personal. De acuerdo con lo afirmado en el ítem 5, el 43,4% de docentes consultados señala que algunas veces es posible conformar con el personal docente las etapas sucesivas en los objetivos de la gestión del conocimiento previamente elaborados.

En el caso del ítem 6, resulta evidente que el 38,9% de los consultados, indica casi nunca al hecho de lograr comprometer al personal docente con la implementación de la administración del conocimiento. De esta manera, se ve el factor de apego que tienen los docentes con el proceso de gestión del conocimiento. Al observar que la media alcanzada para este indicador ha obtenido un valor de 2,60, se determina que el mismo se ubica en una categoría baja y, en consecuencia, establece una debilidad significativa en materia de definición de objetivos.

Por tal motivo, los resultados alcanzados en este indicador establecen una diferencia con lo postulado por Peluffo (2010), el cual define como objetivos de conocimiento a aquellos que proporcionan una dirección a la gestión del conocimiento, en relación con la creación de estos y de competencias claves para fortalecer el desarrollo de sus estrategias. No obstante, entre las instituciones universitarias, a juicio de los docentes consultados, esto no se aprovecha de manera oportuna.

Tabla 4**Producción de conocimiento organizacional**

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	□	□
Ítem 7	30	26,5	27	23,9	30	26,5	26	23,0	0	0,0	3,54	2,50
Ítem 8	0	0,0	0	0,0	35	31,0	33	29,2	45	39,8	1,91	
Ítem 9	0	0,0	0	0,0	44	38,9	30	26,5	39	34,5	2,04	
	30	8,8	27	8,0	109	32,2	89	26,3	84	24,8		

Al evidenciar los resultados obtenidos en el indicador “producción del conocimiento organizacional”, se observa que en el ítem 7 el 26,5% del personal consultado apunta a que siempre es posible impulsar la generación de una organización inteligente mediante el aprovechamiento de las capacidades profesionales del docente. Con base en el resultado obtenido para el caso del ítem 8, se revela que el 39,8% del personal considera que nunca se hace posible incorporar el conocimiento nuevo a la organización por medio de mecanismos de aprendizajes permanentes.

De igual manera, los resultados generados al momento de la consulta del ítem 9, evidencian que el 38,9% de los consultados asevera que algunas veces es posible asegurar que los productos de conocimiento generados en cada etapa de la producción sean almacenados según lo plantea la institución. Determinan estos

resultados la fragilidad que existe para lograr garantizar dichos productos mediante de un almacenamiento adecuado, lo cual representa un riesgo significativo para la institución.

Al considerar que el valor obtenido en la media general de este indicador logra un índice de 2,50, es evidente que la categoría alcanzada por el mismo es baja y, por ello, se establece una diferencia con lo postulado por Peluffo (2010), quien manifiesta que la generación de conocimiento organizacional representa la base de sustentación de los procesos de aprendizaje organizacional que, a su vez, permiten el desarrollo de las capacidades de adaptación que requieren las organizaciones frente a los cambios en los entornos en los cuales se desenvuelven.

Tabla 5

Almacenaje y actualización

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	□	□
Ítem 10	0	0,0	31	27,4	35	31,0	27	23,9	20	17,7	2,68	2,23
Ítem 11	0	0,0	0	0,0	43	38,1	33	29,2	37	32,7	2,05	
Ítem 12	0	0,0	0	0,0	31	27,4	45	39,8	37	32,7	1,95	
	0	0,0	31	9,1	109	32,2	105	31,0	94	27,7		

Asimismo, los resultados alcanzados para el indicador almacenaje y

actualización expresan, en el caso del ítem 10, que el 31% de los consultados señala que algunas veces se logra almacenar los conocimientos previamente codificados, ubicándolos en espacios accesibles a los usuarios. Tomando en cuenta los resultados alcanzados en el ítem 11, se observa que el 38,1% del personal sostiene que algunas veces es posible garantizar la capacidad de navegabilidad en la estructuración de conocimientos.

En los señalamientos alcanzados por el ítem 12, el 39,8% argumenta que casi nunca es posible asegurar la pertinencia de los conocimientos, en relación con las necesidades de los investigadores. Por tal motivo, pudiera establecerse una brecha tangible en materia de pertinencia de los conocimientos y necesidades.

Por ello, es indudable que la media alcanzada por este indicador se ubica en un valor de 2,23, lo cual lo sitúa en una categoría baja; por tal motivo se determina una diferencia entre la realidad de estas instituciones y el planteamiento de Peluffo (2010), quien señala que esta fase se caracteriza por el almacenamiento de los conocimientos previamente codificados, ubicándolos en repositorios desde los cuales los usuarios pueden acceder fácilmente a un conocimiento pertinente y en el momento que estos lo necesiten. Sin embargo tales oportunidades no son logradas dentro de las legales instituciones universitarias objeto de estudio.

Tabla 6**Circulación y utilización**

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	□	□
Ítem 13	0	0,0	29	25,7	32	28,3	26	23,0	26	23,0	2,57	2,57
Ítem 14	0	0,0	0	0,0	41	36,3	35	31,0	37	32,7	2,04	
Ítem 15	25	22,1	22	19,5	24	21,2	23	20,4	19	16,8	3,1	
	25	7,4	51	15,0	97	28,6	84	24,8	82	24,2		

Destacan los resultados para el caso del indicador circulación y utilización; en el ítem 13 puede evidenciarse que el 28,3% del personal consultado asegura que algunas veces es posible crear espacios de intercambio del conocimiento mediante convenios científicos.

De igual modo, los resultados del ítem 14 revelan que el 36,3% de los consultados ratifica que algunas veces es posible promover la participación de los usuarios en la interacción de conocimientos, para la transferencia de los mismos. Puede observarse, en el caso del ítem 15, que el 22,1% del personal afirma que siempre es posible involucrar al docente en el manejo de las tecnologías como canal de comunicación para la distribución de contenidos.

De acuerdo con la media alcanzada por este indicador, puede notarse que esta se ubica en un valor de 2,57, lo cual refiere una categoría baja, razón suficiente para considerar una diferencia con el planteamiento de Peluffo (2010), el

cual señala que la fase de circulación tiene que ver con la creación de espacios de conversación e intercambio adecuados para que se produzca la circulación del conocimiento tácito y explícito de la organización.

Tabla 7

Medición del desempeño

Ítems	Escala de Respuestas										N= 113	
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Media Ítem	Media Indi
	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	FA	FR (%)	□	□
Ítem 16	0	0,0	0	0,0	33	29,2	35	31,0	45	39,8	1,89	1,95
Ítem 17	0	0,0	0	0,0	34	30,1	35	31,0	44	38,9	1,91	
Ítem 18	0	0,0	0	0,0	39	34,5	42	37,2	32	28,3	2,06	
	0	0,0	0	0,0	106	31,3	112	33,0	121	35,7		

Sobre la base de los resultados alcanzados por el indicador medición del desempeño, se destaca, en el caso del ítem 16, que el 39,8% de los consultados establece que nunca se logra dar a conocer al personal docente sobre los alcances de la gestión del conocimiento en la institución. Por su parte, el resultado logrado en el ítem 17 señala que el 38,9% del personal consultado argumenta que nunca es posible medir la eficiencia de los procesos institucionales en la gestión del conocimiento. Mediante esta realidad, son evidentes las complejidades existentes para la determinación de la eficiencia de estos procesos institucionales.

Lo referido en el ítem 18, destaca que el 37,2% del personal señala que

casi nunca es posible involucrar al docente en los indicadores de la gestión del conocimiento. De igual forma, es visible la complejidad que implica involucrar a los docentes en la conformación de los indicadores de gestión.

El resultado general alcanzado por la media de este indicador lo ubica en un valor de 1,95, por lo cual se posiciona dentro de una categoría baja, destacando así la diferencia con base en el planteamiento de Peluffo (2010), quien expresa que esta es una fase que está presente periódicamente y su objetivo es determinar en cada uno de los ciclos en que se produce la medición misma, la tendencia en los indicadores que se han seleccionado para visualizar de qué forma la gestión del conocimiento está produciendo impactos en los resultados esperados de la organización, sea esta del ámbito privado o público.

Tomando en consideración los resultados de la dimensión “procesos de la gestión del conocimiento”, puede constatarse que la media alcanzada por esta señal obtuvo un valor de 2,25, lo cual lo ubica en una categoría baja de acuerdo con el baremo desarrollado. Por tal motivo, se destaca como elementos de mayor debilidad en todo este proceso lo relacionado con la medición del desempeño, el diagnóstico inicial, el almacenaje y actualización, aspectos que resultan claves dentro de este proceso y que, al no considerarse fortalecidos, determinan mayor complejidad para el alcance del éxito.

Ante estos resultados obtenidos por la dimensión antes descrita, es razonable considerar una diferencia con el criterio planteado por Peluffo (2010), el cual establece que la gestión de los intangibles que se ha descrito como primera fase de la gestión del conocimiento, compuesta por iniciativas relacionadas con la

implantación de modelos de gestión por competencias y proyectos de innovación tecnológica , prepara el camino para abordar dicha gestión como una estrategia de desarrollo futuro; sin embargo, esto no es posible entre la realidad de las universidades estudiadas.

CONCLUSIÓN

En la descripción de los procesos de la gestión del conocimiento presentes en las facultades de Ciencias Veterinarias en las universidades autónomas, la valoración ofrecida por los docentes se sitúa en una categoría baja, destacándose así el hecho de que los procesos de diagnóstico que permiten el inicio de dichas actividades no se encuentran fortalecidos, por lo tanto, es posible concretar que el proceso de la gestión, aun estando presente, no se evidencia debidamente estructurado para el criterio de los docentes consultados.

Referencias

- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Tercera Edición. Maracaibo: Gráfica.
- García, E. (2002). Metodología de la investigación cualitativa. España: Algive
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Ed. McGraw Hill
- ILPES S E R I E manuales. Santiago de Chile. Chile
- Luhmann, N. (2010). Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general. Barcelona: Anthropos
- Molina, J y Serra, M. (2012). La gestión del conocimiento en las organizaciones. México: Mc Graw Hill
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press
- Peluffo, M. (2010). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social
- Sabino, C. (2002). El proceso de investigación. Caracas: Panapo