

La gestión del conocimiento desde la perspectiva del pensamiento del mestizaje

Resumen

En el marco de una vivencia administrativa, en la Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia, se piensan diferentes aspectos que conciernen a la gestión del conocimiento. Partimos del principio, señalado por Mèlich (2002), según el cual la ética no es un fin, sino que acompaña los procesos. Pensamos entonces esta gestión desde la ética del mestizaje propuesta por Nouss y Laplantine (2001, 2008) y Nouss (2005), en la cual se sugiere la complementariedad en lugar de la fusión y el diferencialismo. Adelantamos nuestro análisis desde estas dos perspectivas y, mediante un enfoque cualitativo de carácter hermenéutico, comprendemos la gestión del conocimiento como un acto de complementariedad donde cada uno de los participantes de este proceso aporta su saber, que al igual que las herramientas administrativas, van formando un gran potencial que favorece los espacios para la calidad en la enseñanza y el aprendizaje.

Palabras clave: gestión del conocimiento, pensamiento del mestizaje, hermenéutica, calidad.

The Knowledge Management from the Thinking of *Mestization* Perspective

Abstract

In the context of an administrative experience at the School of Languages at the University of Antioquia, they are thought different aspects concerning knowledge management. We start from the principle, marked by Mèlich (2002), according to which ethics is not an end but accompanying processes. Then, we think this management from the ethics of mestization given by Nouss and Laplantine (2001, 2008) and Nouss (2005), in which complementarity rather than melting and differentialism is proposed. We anticipate our analysis from these two perspectives, and through a qualitative approach of hermeneutical character understand knowledge

Cómo citar este artículo: Betancourt, M., & Giraldo, J. (2018). La gestión del conocimiento desde la perspectiva del pensamiento del mestizaje. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(2), 205-213. doi: 10.17533/udea.rib.v41n2a08

Recibido: 2016-11-15 / **Aceptado:** 2018-02-24

Miguel Orlando Betancourt Cardona

Doctor en Educación por la Universidad de Antioquia, Medellín – Colombia.

Profesor de la Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia, Medellín – Colombia.

miguel.betancourt@udea.edu.co

orcid.org/0000-0003-3223-2159

John Jairo Giraldo Ortiz

Doctor en Lingüística Aplicada por la Universidad Pompeu Fabra, Barcelona – España.

Profesor de la Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia, Medellín – Colombia.

john.giraldo@udea.edu.co

orcid.org/0000-0001-6102-8400



management, as an act of complementarity where each of the participants of this process brings namely that as a management tools, are forming a higher power that favors spaces for quality teaching and learning.

Keywords: Knowledge management, thinking of *mestization*, hermeneutics, quality.

1. Introducción

Según Varela (2004, p. 15), la gestión del conocimiento tiene dos componentes: por una parte, el relativo a la gestión, el cual en el ámbito organizacional se traduce en la adopción de funciones tales como planificación, organización, dirección y control de procesos para la consecución de los objetivos propuestos, según la misión y visión de estas. Y, por otra parte, la capacidad y el talento de los individuos y organizaciones de transformar información en conocimiento, generando creatividad y poder de innovación, lo que ofrece seguridad y, por ende, incentiva la toma de decisiones.

En el presente artículo damos a conocer una vivencia administrativa (la implementación de un sistema de gestión de la calidad) realizada entre los años 2012 y 2015 en la Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia. Aquí se piensan diferentes aspectos de la administración en el campo de la educación universitaria tales como el recurso humano, físico, tecnológico, normativo, presupuestal, etc., que se enmarcan en el desarrollo de proyectos de una institución educativa y que, por tanto, deberían considerarse como gestión del conocimiento.

Para lograr nuestro propósito, partimos del principio señalado por Mèlich (2002, 2010) y Orbe, Bondía y Mèlich (2006), según el cual la ética no es un fin, sino que acompaña los procesos. Por ello, creemos que la gestión del conocimiento debe ser pensada desde la ética del mestizaje propuesta por Nouss y Laplantine (2001, 2008) y Nouss (2005), en la que se sugiere la complementariedad en lugar de la fusión y el diferencialismo. Así, los diferentes participantes de la institución que entran en juego en la gestión del conocimiento pueden aportar y recibir, en un acto de complementariedad, con respeto por el sujeto y por su conocimiento. De este encuentro de fortalezas resulta una fulguración de ideas que en su complementariedad forman una fuerza más potente que las individuales, que fortalece el nacimien-

to de acciones, propósitos y realización de productos facilitadores de la gestión del conocimiento.

Mediante un enfoque cualitativo de carácter hermenéutico comprendemos la gestión del conocimiento como un acto de complementariedad en el que cada uno de los participantes de este proceso aporta su saber, que, como herramienta administrativa, va formando un gran potencial que favorece los espacios para la calidad en la enseñanza y el aprendizaje. No se trata entonces de hacer una apología a un periodo administrativo determinado, sino de comprender, desde el pensamiento del mestizaje, en la vivencia administrativa, la gestión del conocimiento.

2. Un antecedente: el sistema de gestión de la calidad

La Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia tiene como misión

ser una dependencia comprometida con la excelencia académica, la producción de conocimiento, el respeto por la diversidad y el fortalecimiento de los valores sociales. Atiende con sentido crítico y ético necesidades locales en el campo de las lenguas y las culturas. (Escuela de Idiomas, *Manual de Calidad*, 2012, p. 9)

La administración, consciente del reto que esta misión le imponía, adoptó durante el periodo 2012-2015 el modelo de gestión de la calidad como estrategia para alcanzar los mejores estándares de calidad posibles en todas sus áreas. Para ello, se estableció como política de la calidad:

La Escuela de Idiomas está comprometida con el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Su propósito es satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad relacionadas con las lenguas extranjeras, apoyándose en un grupo humano con sentido de pertenencia, sensibilidad social y de calidad, que garantice resultados de impacto social. (Escuela de Idiomas, *Manual de Calidad*, p. 25)

Como puede observarse en la Figura 1, el mapa de procesos sintetiza bien la relación de las tres áreas misionales o “macroprocesos” (docencia, investigación y

extensión) con los siete procesos de apoyo (dirección, administración, planta física, biblioteca, bienestar, recursos tecnológicos y comunicaciones). Sobre cada uno de estos procesos hablaremos con más detalle en los apartados subsiguientes.

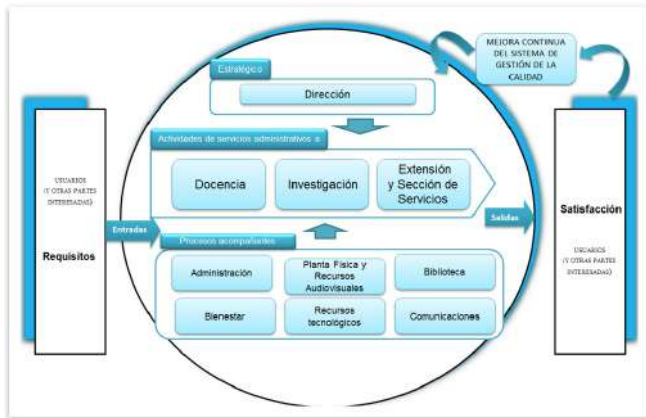


Figura 1. Sistema de gestión de la calidad. Tomado de Giraldo, J. (2015). *Memoria de gestión 2012-2015*. Escuela de Idiomas, Universidad de Antioquia.

2.1. Participantes y componentes del sistema de gestión de la calidad

En concreto, el proceso denominado docencia, liderado por la jefatura del Departamento de Formación Académica, vela por el mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos en los programas de pregrado y posgrado en las áreas de traducción y enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras. El proceso de investigación, liderado por la representación de investigaciones, tiene como fin mejorar la calidad de los procedimientos administrativos en investigación que faciliten a los grupos de investigación su labor de generación de nuevo conocimiento en sus respectivas áreas de especialidad. Finalmente, el proceso de Extensión, liderado, por una parte, por la jefatura de Extensión (programas para usuarios externos) y, por otra parte, por la jefatura de la Sección de Servicios (programas para usuarios internos), pretende el mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos con el fin de mejorar las políticas lingüísticas y el desarrollo, aplicación y difusión del conocimiento en el campo de las lenguas extranjeras para cubrir algunas de las necesidades que en este campo tiene nuestra sociedad.

Los demás procesos, es decir, los denominados de apoyo, buscan facilitar el objetivo del mejoramiento continuo de los macroprocesos de docencia, investigación y extensión. En particular, el proceso de dirección permite la articulación de las políticas con los planes, programas y proyectos desde su financiación hasta su ejecución. El proceso de administración se encarga de velar por la buena gestión de los recursos financieros, físicos y humanos necesarios para que los tres macroprocesos cumplan con sus objetivos adecuadamente y permitan el cumplimiento de la misión. El proceso de planta física busca la gestión óptima de los espacios físicos en lo relacionado con su administración, mantenimiento (preventivo y correctivo) y adecuación. El proceso de bienestar tiene como objetivo mejorar la calidad de los procedimientos administrativos relacionados con la promoción del bienestar en la comunidad académica de la Escuela de Idiomas. El proceso de biblioteca apunta al mejoramiento en la calidad de los procedimientos referentes al acceso y uso de los recursos bibliográficos para el alcance de la excelencia en docencia, investigación y extensión. El proceso de recursos tecnológicos se enfoca en el mejoramiento de los procedimientos relativos al suministro, mantenimiento y control de los equipos y accesorios necesarios para la realización de las labores propias de los macroprocesos y procesos de apoyo. Por último, el proceso de comunicaciones se centra en el fortalecimiento permanente de la imagen corporativa y el relacionamiento con los públicos internos y externos de la Escuela de Idiomas.

En la descripción de las tareas de los participantes, también se puede evidenciar que el encuentro, la organización, la comunicación y la gestión son los conceptos que giran alrededor de la gestión del conocimiento. Estos son los que le permiten al participante planear, hacer, verificar y actuar con el otro y por el otro y sobre todo con el respeto por el otro. Es decir, acompañados por la ética y por la calidad. Son precisamente este concepto y este valor los que hacen posible la gestión, pues permiten realizar acciones colaborativas determinantes.

Para una adecuada gestión del conocimiento, es necesario contar previamente con un sistema de gestión de la calidad apropiado. De esta relación nos ocuparemos en los siguientes apartados. La Figura 1 detalla los tres macroprocesos mencionados en este apartado y su in-

terrelación con los procesos de apoyo en el sistema de gestión de la calidad.

2.2. Una consecuencia del sistema de gestión de la calidad: la gestión del conocimiento

De acuerdo con Varela (2004, pp. 12-15), se considera que la gestión del conocimiento es un proceso organizacional basado en la combinación sinérgica de recursos humanos, tecnologías de la información y la comunicación y cultura organizacional. Por tanto, en la gestión del conocimiento, la información se convierte en conocimiento activo y se hace disponible fácilmente, de modo utilizable por las personas que pueden aplicarlo.

El sistema de gestión de la calidad de la Escuela de Idiomas permitió la creación de una serie de herramientas que, a su vez, han servido para la gestión del conocimiento propio, derivado de las actividades académico-administrativas de la dependencia. Algunas de las herramientas son:

- a) *Boletín Sistema de Gestión de la Calidad*. Es una herramienta para la divulgación y apropiación de la cultura de la calidad en la Escuela de Idiomas. Se dirige a profesores, estudiantes, empleados y usuarios de los servicios de la dependencia. Se publica en formato electrónico y se difunde semestralmente por medio del correo electrónico y de la página web de la Escuela. Su primer número fue publicado en julio de 2011.
- b) *Boletín de Alerta de Publicaciones*. Es una herramienta que recoge las nuevas publicaciones (artículos o libros) publicados por los profesores y estudiantes de la Escuela de Idiomas. Circula anualmente y se difunde por correo electrónico a la comunidad académica de la dependencia.
- c) *Boletín de Investigación y Posgrados "Spotlight"*. Es una herramienta para la difusión de información pertinente tanto para los grupos de investigación como para las maestrías que actualmente funcionan en la dependencia. Tiene una periodicidad semestral. Su primer número fue publicado en 2012.
- d) *Informe de Gestión*. Es una herramienta que se presenta en dos formatos, a saber: un documento escrito (dirigido a la Administración Central

de la Universidad y a la comunidad en general) y una presentación oral (dirigida en particular a la comunidad de la Escuela de Idiomas, es decir, a profesores, empleados y estudiantes). El informe tiene como fin rendir cuentas sobre los avances, logros y dificultades en la gestión del último año de administración. Básicamente, se toma como referencia para la elaboración del informe "Plan de acción de la dependencia".

En la descripción de estas herramientas se devela que el encuentro, la organización, la comunicación y la gestión son los conceptos que las dinamizan y que procuran la gestión del conocimiento. Con estos conceptos, se puede planear, hacer, verificar y actuar con el otro y por el otro, y sobre todo con el respeto por el otro; es decir, acompañados por la ética y por la calidad.

3. Ética del pensamiento del mestizaje

Pensamos que los procesos deben acompañarse de la ética. De acuerdo con Betancourt (2015), se dice que el mestizaje no es del orden del azar, que es deliberado. Hay que diseñarlo, pues es motivado. Un sujeto mestizo es un agente social, un ciudadano que contribuye al cambio del paisaje cultural, es un agente transformador de un espacio mestizo.

Desde esta perspectiva, para Betancourt (2015, p. 8), los aportes de los diferentes participantes y componentes de la gestión del conocimiento, que están presentes en la docencia, la investigación y la extensión, se acogen en el esplendor de su visión sobre la cultura¹ ya que ellas juntas, en complementariedad, tienen la responsabilidad social de conservarla, desarrollarla y difundirla. Entonces, el diálogo que les permite su encuentro debe ser armonioso, creativo, con ritmo... y sobre todo flexible en pro de la comprensión, pues se afirma, desde el mestizaje, que todos los encuentros son posibles.

Para Betancourt (2015, p. 8), si como articulador (de los procedimientos de la gestión del aprendizaje en la universidad), el mestizaje deviene normalización, con él lo marginal se vuelve norma; lo más común, lo más visible, entonces tenemos en el mestizaje el acompañante

1 Entendemos por cultura, desde Álvarez & González (1998), que es todo lo que el hombre ha creado para su bienestar.

que guía y modula los encuentros que permiten el diálogo y hacen posible llegar a acuerdos con creatividad y armonía, pero sin perder el ritmo. Pues, un vivir juntos mestizo permite comunicar mejor para entenderse mejor, es una manera de estar juntos que se posibilita mediante la identificación de lo que tenemos en común. Por consiguiente, el pensamiento del mestizaje sería el acompañante ético de la gestión del conocimiento.

Si bien la gestión del conocimiento, y de la calidad, arrastran un pasado cargado de prejuicios al interpretarse como mera visión empresarial, podemos reinterpretar este tipo de gestión, otorgándole un nuevo sentido simbólico, desde la concepción del pensamiento del mestizaje de Nous y Laplantine (2001, 2008) y Nous (2005), quienes proponen la desapropiación, el reconocimiento de la alteridad, el pensamiento de la transformación, la no uniformidad, la integridad, la autonomía, el diálogo, la complementariedad; tratando de evitar el diferencialismo, el dominio del uno sobre el otro, el provecho del uno sobre el otro o su completo olvido (Figura 2). Se busca la no cristalización de la memoria, la conservación de las identidades, el encuentro con una nueva cultura –todos los encuentros son posibles–, pues, como afirman González y Betancourt (2013), se trata del devenir del ser en tanto proyecto.

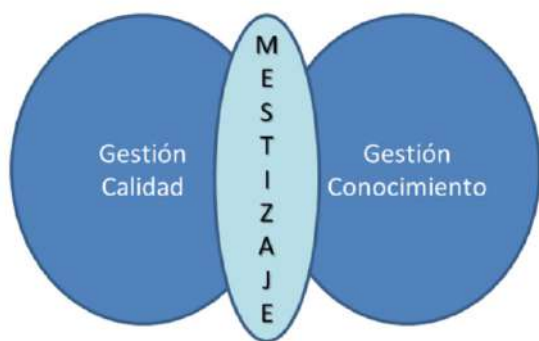


Figura 2. La complementariedad en el mestizaje del sistema de gestión de la calidad con la gestión del conocimiento.

Es decir, proponemos concebir la gestión del conocimiento desde el pensamiento del mestizaje, ya que no solo articularía los aportes de sus diferentes participantes y componentes

haciendo posible la diversidad y el diálogo transcultural, propios de un integrante de una Escuela de Idiomas, y un objetivo de nuestra universidad, que se extiende a la concepción de la Universidad del siglo XXI, sino que encontraría en el ser su posibilidad de proyectarse en múltiples formas en la vida misma. (Betancourt, 2015, p. 52)

La Figura 3 representa, a modo de ejemplo, los encuentros para el caso específico del proceso o área misional de la docencia.



Figura 3. Posibilidad de diálogo para la complementariedad en pro de la gestión del conocimiento en los procesos de docencia.

4. El mestizaje en la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: una experiencia hermenéutica

González (2011) sostiene que “la experiencia hermenéutica traduce una vivencia para realizar un proceso de investigación que conlleva la formación del ser” (p. 125). Este enfoque se ajusta bien a nuestro propósito, pues se trata de pensar la gestión del conocimiento en una institución educativa que se ocupa de la formación del ser. Ella misma nos forma y nos transforma en nuestro devenir. Según González (2011), la experiencia hermenéutica se vive mediante el proceso, la estructura y el procedimiento. Esta autora afirma que el proceso se desarrolla a través de los prejuicios, la reflexión, el análisis, la comprensión, la interpretación y la síntesis, los cuales invaden el procedimiento y la estructura. También añade que tanto el proceso como el procedimiento

[La gestión del conocimiento desde la perspectiva del pensamiento del mestizaje]

se mueven en una estructura que se manifiesta en el círculo de la comprensión, creciendo concéntricamente, mientras va relacionando el todo con sus partes en fusión de horizontes, para así llegar a un acuerdo en la unidad de sentido.

En la Figura 4 se ilustra la estructura de la experiencia hermenéutica para la gestión del conocimiento. En ella se puede apreciar el todo y las partes de la siguiente manera: en el transcurso de los procesos administrativos de la gestión del conocimiento, cuando se centra la mirada, por ejemplo, en la organización (O), que sería el todo, y la comunicación (C), el encuentro (E) y la gestión (G) que serían las partes. Cuando la atención apunta a la comunicación, que esta vez sería el todo, la organización, el encuentro y la gestión serían las partes y así sucesivamente, cada uno en su momento, como en una alternancia. También se muestra la fusión de horizontes donde el pasado sería la gestión anterior, pues se construye sobre lo construido, el presente sería el trayecto de la gestión y el futuro la gestión como nueva fuente de acción.

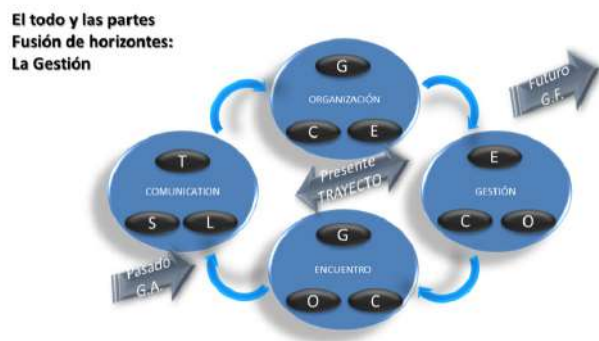


Figura 4. Estructura de la experiencia hermenéutica para la gestión del conocimiento basada en Betancourt (2015).

Entonces, buscando llegar al acuerdo para encontrarle sentido a la gestión del conocimiento, en tanto experiencia hermenéutica, recurrimos a la estructura que nos permite, primero, ir del todo a las partes y de las partes al todo: de la organización a la comunicación, de la comunicación al encuentro, del encuentro a la gestión. Esta alternancia no es lineal, ni secuencial, es dinámica y se puede mover entre las partes de acuerdo con la necesidad. Incluso, desde el pensamiento del mestizaje, se daría lugar a una concomitancia en la que estas partes cohabitan. Y, segundo, traer el pasado al

presente para proyectarlo al futuro. Así se parte de las experiencias del pasado que se analizan en el presente para proyectarlas hacia el futuro.

Por lo tanto, acudimos al proceso que González (2011) ha llamado PRACCIS. Así, desde nuestros *Prejuicios*, que según este enfoque serían nuestros conocimientos sumados a nuestras vivencias y nuestras experiencias, *Reflexionamos*, para luego *Analizar*. Mediante este análisis *Comparamos*, acto que nos permitiría *Comprender* para luego *Interpretar* y finalmente *Sintetizar*, como un acuerdo que nos permitiría la unidad de sentido. Así es entonces como hemos procedido en cada uno de los pasos del procedimiento que nos llevaría, a partir de nuestra vivencia como profesores de la Escuela de Idiomas, a mirar los diferentes componentes y participantes de la gestión del conocimiento. Todo esto sin perder de vista que se trataba de una acción administrativa que no es de carácter empresarial, sino de carácter universitario; por lo tanto, formativo. En la Figura 5 se muestra el proceso hermenéutico, es decir, la manera de leer los textos² participantes en la gestión del conocimiento.



Figura 5. Proceso de la experiencia hermenéutica para la gestión del conocimiento basado en Betancourt (2015).

En la Figura 6 se puede apreciar los diferentes momentos del procedimiento en la gestión del conocimiento. Se parte del círculo de la comprensión de la vivencia en la Escuela de Idiomas que nos interroga sobre esta gestión solicitando la complementariedad de los participantes de esta Escuela; luego se amplía nuestra comprensión ubicándonos en el contexto, en el cual se plantea un proyecto de gestión; después, ampliando nuestra comprensión, se hace su respectiva socialización para pasar

2 Según Gadamer (1997), las personas con quienes se conversa pueden ser considerados como textos.

entonces a realizar los ajustes respectivos que solicita la normatividad, como una comprensión más amplia. Luego se realizan los recorridos de la gestión, ampliando una vez más nuestra comprensión, que dan origen a los encuentros para después conversar con las autoridades de la Universidad de Antioquia, en un nuevo círculo de comprensión para finalmente poner en marcha los procesos de la gestión del conocimiento.



Figura 6. Procedimiento de la experiencia hermenéutica para la gestión del conocimiento basado en Betancourt (2015).

5. El mestizaje en la gestión de la calidad y del conocimiento y su impacto en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje

En el contexto de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, en el “Foro Maestro siempre”, realizado en Bogotá en el 2016, se señala, por ejemplo, con respecto a la calidad, que

una estrategia efectiva de enseñanza, la planeación adecuada de los programas, la integración de contenidos, la individualización del aprendizaje, el uso efectivo de las nuevas tecnologías de la educación, la construcción de una comunidad de aula que mejore la relación en doble vía, docente-estudiante, y la aplicación de métodos de evaluación efectivos y factibles que sean marcadores de calidad y opciones constantes de mejora. (Kosnik, 2014, s. p.)

En esta perspectiva, la Unesco (2005) promueve un acceso a una educación de buena calidad como derecho humano y sustenta un enfoque basado en los derechos humanos en todas las actividades educativas.

Por consiguiente, la calidad en estos procesos educativos no perdería de vista el *conversar* para poder *ajustar*, poder ofrecer un servicio con *carácter* formativo, con mucho *ingenio* y con las características de lo humano; es decir, con *nobleza*, adaptándose a las *circunstancias* y a las *condiciones* que se requieren para la gestión del conocimiento. Con el acompañamiento del otro, o sea, en la perspectiva del pensamiento del mestizaje, creyendo en la complementariedad, construyendo con el otro y con el respeto por el otro.

Entonces, si

la gestión de conocimientos es el concepto bajo el cual la información se convierte en conocimiento activo y se hace disponible fácilmente, de modo utilizable por las personas que pueden aplicarlo. La gestión del conocimiento es considerada como un proceso organizacional basado en la combinación sinérgica de: los recursos humanos, las tecnologías de la información y las comunicaciones y la cultura organizacional. (Varela, 2004, p. 16)

La calidad, al igual que la ética, debe acompañar estos procesos. De ahí que, en esta óptica, durante el periodo de administración objeto de nuestro análisis, se pensó en un valor que acompañaría estos procesos. Se pensó concretamente en la herramienta del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como una posibilidad que permitiría una mejora continua en la calidad de todos los procesos, pasando por la gestión del conocimiento y, por consiguiente, una mejora en la calidad del servicio educativo.

En definitiva y de acuerdo con Orbe et al. (2006),

actuar es *iniciar algo nuevo*, tomar una iniciativa que se despliega más allá del tiempo de quien inicia el primer gesto. Quien inicia la acción, o quien pronuncia la primera palabra, no cierra el discurso, sino que lo abre. Ese nuevo comienzo permite que la educación sea una experiencia relacionada, no ya con los significados pedagógicos dados, sino con la creación del sentido. (pp. 237-38)

Por ello, la ética del mestizaje acompaña la gestión del conocimiento, potenciando la calidad en los procesos

de enseñanza y de aprendizaje en el devenir del traductor y del profesor de lenguas.

6. A modo de conclusión

Pues bien, se puede enunciar a manera de conjetura, en el sentido en que lo entiende González (2011), como “una creencia, una posibilidad de ser, aquella que permite efectuar una predicción” (p. 8), que si es precisamente el encuentro de culturas lo que nos permite un estar juntos en la universidad, ¿por qué no podemos pensar que la ética desde el pensamiento del mestizaje pueda acompañar la gestión del conocimiento para cumplir, según Álvarez de Z. (1996), con el encargo social milenar de conservar, desarrollar y promover la cultura de la humanidad? Si la ética acompaña los procesos, ¿por qué no podemos pensar que la calidad sea su acompañante ideal para transitar por los trayectos del éxito en la gestión del conocimiento?

No importa cual fuere el instrumento con el que se decida acompañar la calidad, en tanto valor, de los procesos. Pues, el instrumento como tal no es un fin. Lo que sí importa es que la calidad, así como la ética, acompañen los procesos en la formación del ser.

Parece ser que el encuentro, la organización, la comunicación y la gestión son los conceptos que, como estructura, giran alrededor de la gestión del conocimiento. Estos son los que le permiten al participante planear, hacer, verificar y actuar con el otro, en la perspectiva del pensamiento del mestizaje, por el otro y sobre todo con el respeto por el otro, en un acto de complementariedad.

Acompañados por la ética del pensamiento del mestizaje y por la calidad, son precisamente estos dispositivos los que hacen posible la gestión del conocimiento, ya que permiten realizar acciones colaborativas determinantes.

Se comprende entonces la gestión del conocimiento, en este estudio, como una experiencia única que pasa por un procedimiento acompañado de un proceso y de una estructura que acompañado por la ética del pensamiento del mestizaje y por la calidad humaniza y enriquece la comprensión de esta forma de proceder en la formación del ser.

La ética, pues, sería la respuesta de la gestión del conocimiento que damos a nuestros estudiantes y a nuestros colegas de trabajo, como compañeros de viaje, que nos interpelan en los distintos trayectos de nuestra formación y transformación, y, que, finalmente interpelan los proyectos y trayectos de nuestras vidas.

7. Referencias

1. Álvarez, C., & González, E. M. (1998). *Lecciones de didáctica general*. Medellín: Edinalco.
2. Álvarez de Z., C. (1996). *La Universidad como institución social*. La Habana: Editorial Academia.
3. Betancourt, M. (2015). *Un proceder mestizo en el devenir del ser. Trayectos mestizos en educación superior: una didáctica para articular las funciones misionales de la universidad* (tesis doctoral). Universidad de Antioquia.
4. Gadamer, H. (1997). *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme.
5. Giraldo, J. (2015). *Memoria de gestión de la Escuela de Idiomas 2012-2015*. Escuela de Idiomas, Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/0f8d693d-b72f-459c-9831-87b2b664521e/informe+de+gestion+EI+consolidado+2012-2015.pdf?MOD=AJPERES&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd&CVID=kZi3UJd>
6. González, E. M. (2011). Sobre la experiencia hermenéutica o acerca de otra posibilidad para la construcción del conocimiento. *Discusiones filosóficas*, 12(18), 125-143.
7. González, E. M., & Betancourt, M. (2013). Un nuevo sentido en la educación por proyectos a través del pensamiento del mestizaje en el programa de traducción de la Universidad de Antioquia. *Mutatis Mutandis*, 6(1), 213-226.
8. Kosnik, C. (2014). La calidad en la educación depende directamente de la calidad de los profesores, los educadores y los currículos. *Centro virtual de noticias en educación. Foro Maestro siempre*, Bogotá. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-340967.html>
9. Escuela de Idiomas. (2012). *Manual de Calidad*. Universidad de Antioquia.

10. Mèlich, J. (2002). *Filosofía de la finitud*. Barcelona: Herder.
11. Mèlich, J. (2010). *Ética de la compasión*. Barcelona: Herder
12. Nouss, A., & Laplantine, F. (2001). *Métissages, de Arcimboldo à Zombi*. France: Pauvert.
13. Nouss, A., & Laplantine, F. (2008). *El pensamiento del mestizaje*. Trad. M. Betancourt. Popayán: Anthropos, Universidad del Cauca.
14. Nouss, A. (2005). *Plaidoyer pour un monde métis*. France: Textuel.
15. Orbe, F. B., Bondía, J. L., & Mèlich, J. (2006). Pensar la educación desde la experiencia. *Revista portuguesa de pedagogía*, 40(1), 233-259.
16. Unesco. (2005). *EFA Global Monitoring Report*. Unesco. París. Recuperado de http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf
17. Varela, C. (2004). Conceptos generales de gestión del conocimiento. *Revista de Tecnología*, 3(2), 12-20.