

CONDICIONANTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS UNA TEORÍA FUNDAMENTADA

DETERMINING THE KNOWLEDGE MANAGEMENT IN PUBLIC UNIVERSITIES A GROUNDED THEORY

AUTORES: MALENA SOTO¹, SANA HANNA²

¹ Doctora En Educación, Universidad Católica Cecilio Actosta, Maracaibo – Venezuela.

² Doctora en Educación; Universidad Rafael María Baralt, Venezuela.

Correos: mchsoto@hotmail.com

Recibido: 02 de marzo de 2021

Aceptado: 28 de junio de 2021

Resumen

PALABRAS CLAVE:

Gestión del conocimiento, universidades, capital intelectual.

El objetivo de la investigación fue generar una aproximación teórica acerca de los condicionantes de la gestión del conocimiento desarrollada en las universidades de gestión pública de la Costa Oriental del lago de Maracaibo, utilizando la metodología propuesta por Glaser y Strauss (1967), para la construcción de teorías dentro de la dinámica del enfoque epistemológico cualitativo, denominada Teoría Fundamentada. La variable se sustentó con los aportes de Canals (2013), Riesco (2016), entre otros. El tipo de investigación fue proyectivo, con diseño no experimental, transeccional, de campo. Se utilizó como técnica de recolección de datos, la entrevista a profundidad y como instrumento, una guía de entrevista, así como una matriz de registro, aplicada a cinco (5) informantes clave, expertos en la temática, profesionales universitarios con experiencia en el ejercicio de las funciones de docencia, investigación y extensión. La interpretación y análisis se realizó a través del proceso de codificación de las entrevistas, sugeridos por la metódica propuesta Glases y Strauss (1967) y reforzada por Strauss y Corbin (2002), la cual propone un proceso de categorización a través de la codificación abierta, axial, selectiva y la construcción de una matriz condicional. Se recomendó una revisión de los distintos modelos existentes de gerencia universitaria a fin de adecuarla con las particularidades del caso al entorno de las universidades públicas de la COLM. Esto no es una condición sine qua non pues si se tiene el tiempo suficiente para la creación de un modelo es una opción viable dado el amplio espectro de profesionales dentro de estas organizaciones universitarias.



Este artículo está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

KEYWORDS:

Knowledge management, universities, intellectual capital.

Abstract

The aim of the research was to generate a theoretical approach about the conditions of knowledge management developed at the universities of public administration of the Eastern Coast of Lake Maracaibo, using the methodology proposed by Glaser and Strauss (1967), for the construction theories within the dynamics of qualitative epistemological approach, called Theory. The variable was based with contributions from Canals (2013), Riesco (2016), among others. The research was projective, non-experimental design, transectional field. It was used as a technique for data collection, depth interviews and as an instrument, an interview guide as well as an array registration, applied to five (5) key informants, experts in the field, university professionals with experience in the practice of the functions of teaching, research and extension. The interpretation and analysis was performed through the process of coding the interviews, suggested by the methodical proposal Glases and Strauss (1967) and reinforced by Strauss and Corbin (2002), which proposes a categorization process through open coding, axial, selective and construction of a conditional array. A review of the various existing models of university to adapt to the particularities of the case to environment public universities COLM management was recommended. This is not a sine qua non for if you have enough to create a model time is a viable option given the broad spectrum of professionals within these university organizations.

INTRODUCCION

La educación como proceso inmanente a cualquier sociedad, tiende a representar un recurso básico dentro de las organizaciones y por consiguiente, gestionar el conocimiento para aprender nuevas cosas o desaprender aquellas que restringen nuevos abordajes de aprendizajes, simboliza desde la óptica de Canals (2013), una tarea aunque antigua, esencial para trascender en un entorno donde el desarrollo del talento humano, su formación, compromiso así como su organización y formación estratégica permita una mayor capacidad de innovación.

En ese marco de ideas, si bien la gestión del conocimiento es una antigua forma que la sociedad ha desarrollado conforme a las necesidades y restricciones de cada contexto en lo que ha generación de conocimiento se refiere (Muñoz prologo Riesco, 2016). Su relevancia, en este siglo XXI, subyace en la consolidación del proceso globalizador especialmente el fortalecimiento de un sistema económico soportado por las tecnologías de la información y de la comunicación (Tics).

Al respecto, si se considera el Índice de Desarrollo Humano (IDH) que emplea la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2012), países como Noruega, Australia, Nueva Zelandia, Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Suecia, Alemania, muestran un alto desempeño en salud, educación, generación de riquezas, así como en otros aspectos de gran significación para la elaboración del IDH. Evidenciando de esta manera, el alto compromiso de estas naciones hacia la gestión del conocimiento como factor fundamental para afrontar las demandas de un entorno donde las respuestas a estos requerimientos está en producir y aplicar conocimiento.

Además, no es casual que en estos países con elevado índice de desarrollo humano se encuentren las organizaciones de mayor influencia en la producción científica-tecnológica del mundo, lo cual les proporciona una posición de liderazgo en sectores básicos para el crecimiento económico mundial ya que la educación, es decir, su gestión, se asume como un medio sistemático sobre el cual, según Tunnermann (2010), se fundamenta su accionar. Para Canals (2013), muchos de estos esfuerzos, han sido aplicados en el resto de las universidades del mundo pero sus desempeños no se corresponden con las de los países de mayor desarrollo humano, científico, tecnológico, dado un conjunto de condicionantes de naturaleza diversa, que se hace necesario conocer, si se plantea la necesidad generar teorías que permitan comprender la especificidad que particulariza el proceso de gestión del conocimiento de cada organización universitaria en particular. Muchas veces, soslayados en intereses políticos, económicos, sociales y culturales de los grupos de poder determinantes en la coordinación de los programas de investigación, docencia e investigación.

Además, como lo apuntan Bueno (2013), se tiene la prevalencia de un modelo paradigmático centrado en la reducción de la realidad a consideraciones mecanicista del entorno. Sin embargo, allí está Chile, Singapur y más recientemente Brasil, naciones con economías emergentes con un claro aporte de sus instituciones universitarias al proceso de gestión del conocimiento.

Para el autor citado, esta visión permite inferir que no todas las universidades han consolidado la gestión del conocimiento, a pesar de ser centros donde todos sus recursos, infraestructuras, estructuras, programas, entre otros, están concebidos en función de posibilitar el saber necesario al interés supremo de bienestar de su país. Bien porque existan divergencias en los criterios de decisión de los responsables de las tareas asignadas a las universidades, porque la socialización del mismo está condicionada por entornos pocos colaborativos o, porque simplemente no se difunde, transfiere y articula con los sectores de la sociedad.

Desde esa óptica, dentro de la larga lista de desafíos, dificultades y demandas a las cuales se enfrenta la universidad en general; especialmente las venezolanas, la innovación en el manejo del conocimiento no se observa, como lo apunta Corredor (2011), liderando la actividad universitaria como consecuencia entre otros múltiples factores, de la presencia de objetivos dispares entre la empresa-estado-sociedad. Además, sometidas a crecientes demandas sociales, operando en un ambiente de nuevos marcos de funcionamiento que las exponen a la presión de nuevas dinámicas de competencias, de garantías de calidad y de eficiencias en el uso de los recursos asignados.

Se aprecia que la universidad venezolana, está en un momento de definiciones como nunca antes, pues la realidad y los fenómenos que dinamizan la misma pone a prueba la trascendencia de estas organizaciones, ya que se plantean simultáneamente exigentes objetivos de gestión y reformas. No basta con saber de su funcionamiento, es imprescindible saber cómo lo hacen, porque cada vez más la sociedad requiere de una institución vigorosa, y fuerte para afrontar el siglo XXI y los cambios sociopolíticos de la sociedad.

Esa reflexión, permite visualizar los grandes esfuerzos que las organizaciones de educación universitaria han de aplicar para alinear todos los recursos hacia una gestión del conocimiento orientada a reducir esta brecha conceptual y por consiguiente, consolidar las condiciones que aseguren que esta gestión procure las respuestas de un entorno donde la sociedad de la información o del conocimiento no sean modismo sino aspectos para profundizar una universidad comprometida con la trascendencia efectiva del país.

Realizar en ese sentido, una mirada más profunda al proceso de gestión del conocimiento dentro de las instituciones universitarias, exige integrar los enfoques epistemológicos cuantitativos y cualitativos, de manera de profundizar en su medición, aspectos sobre los cuales existe teoría de soporte para abordar una caracterización del mismo, vinculados en este caso con los elementos clave y las fases que conforman el proceso y, el cualitativo, pues existe como imperativo la necesidad de conocer y comprender los condicionantes que afectan a las universidades en su función de generación de saberes.

Ese marco general, caracteriza el entorno de las universidades de gestión pública de la Costa Oriental del lago de Maracaibo (COLM) del Estado Zulia, las cuales están enmarcadas en un ámbito social, económico, político y cultural de gran relevancia en el resto del país, pero con especificidades en su funcionamiento que inciden tanto en la producción de conocimiento como en su actividad rectora del desarrollo de la Región Zuliana. A ello se suma, el conjunto de requerimientos del Plan Socialista (PS), se tienen conceptos, propuestas e ideas que en gran medida exigen un proceso de reflexión acerca de la gestión

y teorías que sobre el conocimiento se han venido aplicando en las universidades públicas y, que constituyen el marco del cual debe articularse una gestión del conocimiento que responda a la política pública del Estado, los proyectos de innovación y tecnología y, los planes y programas de desarrollo.

Ahora bien, no se plantea que la gestión del conocimiento de estas instituciones públicas de educación superior no esté desarrollándose, sino que se está indicando la existencia de condicionantes que en muchos casos y como apuntan muchos de quienes hacen vida activa dentro de ellas, dificultan la actividad de investigación, docencia y extensión aun cuando cuantitativamente no se tengan espacios (físicos-virtuales) donde colocar los informes, productos o esfuerzos que en estas áreas se lleven a cabo en estas importantes instituciones.

Esta disfuncionalidad en el objetivo de obtener conocimiento en términos de pertinencia, calidad y relevancia, constituye un primer foco de atención para explicar la naturaleza de los condicionantes presente en la gestión del conocimiento porque pudiese estar favoreciéndose más la cuantificación de las actividades sustantivas de las universidades (investigación, docencia y extensión) que su cualificación, pues el esquema de asignación de recursos presupuestarios, privilegia en mayor proporción “la cantidad” de la producción científica-teórica-tecnológica.

Pudiera subyacer en ese conflicto estructural-organizacional, un condicionante de gran importancia en el desarrollo de la gestión del conocimiento porque más allá de representar conflictos departamentales constituye una irracionalidad que compromete la efectividad de las universidades públicas de la COLM, por cuanto los cambios que se suceden en el contexto general requieren en primera instancia de una pronta identificación de los mismo, pero al mismo tiempo respuesta orientada en el caso de las universidades a la producción de conocimiento en términos de innovación.

En lo sustantivo de su diseño las dimensiones estructura y modelo organizativo deben constituir el soporte esencial para el desarrollo de la interdisciplinariedad, multidisciplinariedad y transdisciplinariedad, categorías de elevada significación en la comprensión de la complejidad presente en el entorno. La procura de proyectos de gestión del conocimiento en concordancia con las diversidades biológicas-sicológicas-socioculturales es primordial para generar los ambientes de confianza que exige la transmisión y difusión del conocimiento activo de complejidad e intangibilidad de especial tratamiento pues abstraer de las estructuras mentales este es difícil más aún si se está en condiciones de inseguridad tanto del resguardo físico de las personas como de la

inseguridad producto de una relación laboral injusta y con visos de ilegalidad según la normativa vigente para el ingreso de personal a las universidades del país.

Se tiene entonces un condicionante de elevada complejidad pues conservar la diversidad biológica, psicológica y sociocultural de los profesores es una acción difícil, pero no imposible si se analiza y en consecuencia explica cómo estas dimensiones de la naturaleza humana permean la gestión del conocimiento de las universidades de gestión pública de la COLM. Estos condicionantes, no solo pudieran comprometer la efectividad de las actividades de investigación, docencia y extensión de las instituciones públicas de educación superior de la COLM, sino que además tienen su incidencia en el modelo conceptual-teórico sobre el cual estas universidades fundamentan su quehacer organizacional cuestionado desde hace tiempo por la sociedad, el Estado y el gobierno dado su escaso peso porcentual en el desarrollo económico, social, político, cultural y tecnológico de esta sub-región. En el marco de esas ideas, la investigación estuvo dirigida a generar una aproximación teórica acerca de los condicionantes de la gestión del conocimiento desarrollada en las universidades de gestión pública de la Costa Oriental del lago de Maracaibo.

Materiales y métodos

La investigación se contextualiza dentro del enfoque cualitativo, entendido como una red de conceptos, creencias teóricas y metodológicas relacionadas, a través de los cuales se pueden seleccionar problemas de investigación para su análisis, evaluación, crítica. En este marco, para Martínez (2009), es una red que orienta, organiza, define la investigación haciéndola comunicable a una comunidad científica que comparte la misma tradición científica.

Para el autor citado, los enfoques cualitativos se interesan por comprender la conducta humana desde los propios marcos de referencia de quien actúa, siendo subjetivo realiza una observación naturalista y sin control de los fenómenos, pues están orientados a los procesos y asumen la realidad como dinámica.

Para Guardián y Fernández (2014, p.51-54), la investigación cualitativa “es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contradisciplinar. Atraviesa las humanidades, las ciencias sociales y las físicas.

Por otra parte, la concepción epistemológica asumida para esta investigación deviene del paradigma interpretativo, sus supuestos básicos de acuerdo a los autores citados se encuentran expresados en su naturaleza interpretativa, holística y dinámica de los procesos sociales; la acción humana como objeto de investigación; las causas de la acción humana,

las cuales residen en la interpretación que hacen las mismas personas involucradas; la construcción teórica, por lo tanto es la comprensión teleológica antes que la explicación causal (Paz, 2016).

En cuanto a la perspectiva teórica que es asumida en esta investigación, con relación a la modalidad seleccionada para la generación de la propuesta, es la teoría fundamentada, la cual constituye uno de los enfoques de la metodología cualitativa, que permite crear propuestas teóricas basándose exclusivamente en los datos. Expresa así Paz (2016, p.153), que “la teoría se construye sobre la información, especialmente a partir de las acciones, interacciones y procesos sociales que acontecen entre las personas”.

Desde la perspectiva del objetivo propuesto, el tipo de investigación es explicativoa-proyectiva. Al respecto, Hurtado (2012) plantea que las investigaciones explicativas, permiten determinar las causas de un fenómeno o situación en particular, cuando de no tienen teorías de soporte que permita explicar; hace énfasis en este sentido en la terminación de las causas que generan un fenómeno. Por otra parte, con relación al nivel proyectivo, son aquellos estudios que generan una propuesta, modelo, teoría, conjunto de lineamientos para dar solución a una necesidad o problema de tipo práctico, partiendo de un proceso diagnóstico que permita determinar las necesidades del momento con respecto al diseño de estudio, se caracterizó, desde la perspectiva de Hurtado (2012) como contemporáneo, de tipo puntual, pues la investigación se realizó en condición de actualidad, utilizando como técnica de recolección de datos, la entrevista a profundidad.

Como fuentes de información, se utilizaron informantes clave, es decir, expertos en el área de la docencia, investigación y extensión universitaria con comprobado ejercicio a nivel superior. Con relación al término informante clave, Martínez (2006, citado por Delgado, 2014, p. 62) puntualiza lo siguiente el término informante clave se aplica a cualquier persona que pueda brindar información detallada debido a su experiencia o conocimiento de un tema específico.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizó la entrevista a profundidad y como instrumento, una guía de entrevista, así como una matriz de registro. Para el procesamiento de las entrevistas fue el análisis de contenido o discurso. Al respecto, Hurtado (2012) puntualiza que éste se interesa en la argumentación, la narración, y la enunciación, por cuanto en el campo del análisis discursivo convergen gran variedad de perspectivas teóricas y disciplinarias que examinan la forma de lo dicho, sus géneros y sus procedimientos.

Una vez que fueron identificados y contactados los informantes clave, fueron aplicadas y procesadas a través de la metódica propuesta por la Teoría Fundamentada. En su primera fase (codificación abierta), de cada entrevista, las cuales fueron transcritas y codificadas para separar los elementos significativos de la data, se identificaron los códigos iniciales, representados por las ideas centrales planteadas por los entrevistados con relación a la temática abordada, es decir, los condicionantes de la gestión del conocimiento.

En ese contexto, para realizar una codificación abierta de las entrevistas transcritas, se procedió a resaltar las palabras claves que fueron identificadas en la lectura del discurso, las cuales definieron los temas o caracterizaciones iniciales que condujeron a la codificación axial, donde se produce la integración que permitió el establecimiento de las categorías, referidas en este caso a los condicionantes presentes en la gestión del conocimiento desarrollada en las universidades en estudio.

La integración de la data (codificación axial), se logró a través la conexión entre los grupos de temas y propiedades. Se reevaluaron los códigos para integrarlos en temas de mayor alcance, de manera de lograr consistencia en la totalidad de la base de datos.

Posteriormente, se reintegró y refinó la teoría, organizando las categorías alrededor de un concepto explicativo (codificación relacional), para ello se redujo la información redundante, profundizando además los espacios vacíos de información, relacionados con el desarrollo pobre de algunas categorías. Finalmente, se construyó la matriz condicional, a través de una representación visual que permitió determinar las conexiones entre los factores contextuales, desarrollar explicaciones y, exponer visualmente los hallazgos de la investigación.

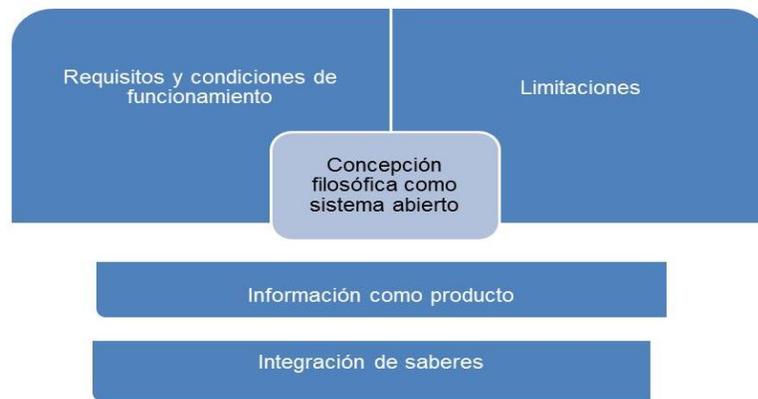
Presentación y discusión de resultados

En el entorno dinámico y cambiante e inmerso en el paradigma de la complejidad y la transdisciplinariedad, se hace necesario que las universidades establezcan estrategias tendentes a reformarse y reconvertirse internamente para dar respuestas a dicho entorno, de manera de convertirse en “instituciones productoras de conocimientos a través de la investigación científica, son el mayor potencial en el aporte de respuestas a las necesidades sociales” (Delgado y Castro, 2017, p.49).

En ese sentido, deben establecer e implementar modelos de gestión de conocimientos eficientes que permitan generar y transmitir conocimientos innovadores y cuyas salidas y/o productos conduzcan a formar profesionales más competitivos que respondan a los retos y exigencias del mercado laboral, además de contribuir a la solución de problemas de la sociedad y muy especialmente de las comunidades con las cuales interactúa.

En el marco de esas ideas, el procesamiento cualitativo de las entrevistas, aplicadas a los informantes clave, permitió la construcción de una matriz condicional, que permitió sistematizar las macrocategorías surgidas, las cuales servirán de base para comprender los condicionantes que contribuyan o limitan con la eficiencia de este importante proceso, aspectos fundamentales considerados para la construcción de la aproximación teórica, propósito que orienta el desarrollo de esta investigación.

Figura 1. *Matriz de análisis condicional*



Fuente: procesamiento cualitativo de las entrevistas realizado por Carrero, Saná, Soto y Torcaste (2019).

De categorización de la entrevistas, emergió una categoría central, que contribuye a comprender las bases fundamentales que sustentan el proceso de gestión del conocimiento en las universidades en estudio, relacionada con la concepción filosófica de este proceso, como un sistema abierto, dentro del cual se integran los factores externos y externos, de manera de lograr sistematizar experiencias, bases de datos y conocimientos tácitos y explícitos, en una marco general de apoyo a la gestión de los procesos inherentes al funcionamiento de la universidad, es decir, docencia, investigación y extensión.

Para los entrevistados, considerar a la gestión del conocimiento como un sistema abierto, exige comprender que, como sistema, forma parte de un sistema mayor y, que cada uno se examine, de manera continua, desde la perspectiva de su integración.

Por otra parte, para los informantes clave, las funciones de un sistema dependen de su estructura. Sobre la base de lo anteriormente planteado, puede deducirse que los sistemas son organizados y complejos en sus estructuras y por ser abiertos son afectados por el entorno, en este sentido y según lo expresado por Fremont y Rosenzweig (1998:20) “intercambian información, energía y materiales con su ambiente”; por lo cual se presenta como un modelo de entrada - proceso salida - retroalimentación, estando en constante interacción con el ambiente.

Emergieron, además, de dentro de este macrocategoría o tema, dos aspectos fundamentales dentro de la gestión del conocimiento, vinculados con la condición de complejidad del proceso y, la transdisciplinariedad como característica fundamental dentro de la generación de conocimientos.

De aquí, el enorme potencial de la transdisciplinariedad para abordar conjuntos problemáticos complejos dados por la misma diversidad en las percepciones de la realidad, a través de un enfoque integrador de saberes con capacidad para funcionar sistémicamente, que según Martínez (2009) es precisamente lo que tratan de hacer las metodologías que adoptan un enfoque integrador, tanto desde el punto de vista teórico, como metodológico.

Por otra parte, de acuerdo a los informantes, dentro esta condición filosófica de sistema abierto, aparecen aspectos importantes que pudieran apoyar o afectar la efectividad de este importante proceso, relacionados en este sentido con los requisitos y condiciones de funcionamiento y, con las limitaciones.

Para los informantes, debe haber una relación entre la estrategia y el marco filosófico o los valores en los cuales se apoya la organización, las herramientas que la gestión del conocimiento aplica, deben estar acordes con el objeto de la organización, ninguna organización estará dispuesta a manipular sus canales de información existentes si dicha mejora no la hará avanzar hacia sus objetivos reales.

En cuanto a los requisitos y condiciones de funcionamiento, emergen de las entrevistas algunos códigos importantes, entre ellos la necesidad de contar con un clima psicológico basado en la confianza, la colaboración, las relaciones interpersonales, la comunicación sin restricciones (todos pueden y deben expresar sus juicios, aunque otros puedan considerarlos inadecuados, mediante el ejercicio de un principio de aceptación mutua), y lo anterior exige el desarrollo de un clima centrado en el respeto, la confianza y el compromiso por el valor del conocimiento.

Por otra parte, coincidieron en la necesidad de crear conciencia de que las soluciones creadoras y el aprendizaje se producen como efecto de compartir el conocimiento mutuamente enriquecedor de los diferentes miembros de un equipo, emerge por consiguiente el trabajo de equipo como un código de fundamental importancia.

Esta conciencia debe existir previamente o ser desarrollada durante la actividad del grupo, pero en todo caso, reconocida explícitamente. Manifestaron además, la necesidad de aceptación del riesgo no como característica excepcional sino habitual de la búsqueda de mejoras en la actividad personal, grupal y de la organización. Esta cualidad está muy

relacionada con el estilo de pensamiento. Mientras más rígido y esquemático es el pensamiento en busca de soluciones "lógicas" para sentir la seguridad del amparo de la lógica, menos probabilidad existe de que se produzca una idea revolucionaria, verdaderamente creadora y que se forme esta cualidad en las personas.

Plantearon en ese sentido, que la comunicación grupal como forma fundamental de la comunicación interna ha cobrado en la actualidad extraordinaria importancia en los enfoques de gestión del conocimiento, de la inteligencia y del aprendizaje o la educación en las organizaciones, ya que se han descubierto múltiples ventajas para el éxito de dichas gestiones cuando se realiza el trabajo basado en una concepción de grupo, de colectivo o de equipo.

La propia comunicación interna ocurre en dos niveles fundamentales, la comunicación dentro de los grupos (intragrupal), que poseen frecuentemente un lenguaje propio, un sentido grupal o subcultura, y la comunicación entre distintos grupos, la cual puede ocurrir entre los que realizan funciones similares, o diferentes.

En el ámbito de la universidad son funciones básicas, a las que se deben dedicar grandes esfuerzos de desarrollo y mejora, los procesos docentes e investigadores: matrícula de alumnos, organización de planes docentes, expedición de títulos, selección de profesorado, asignación de becas, reglamentos de Departamentos y Centros, reglamento de alumnos, asignación de proyectos de investigación, tramitación de contratos de investigación, gestión presupuestaria, gestión de sistemas, servicio de informática y centro de cálculo, gestión de convenios, proceso de evaluación de la calidad de las distintas áreas, aprovechamiento de nuevas tecnologías de innovación educativa y campus virtual, procesos de aprendizaje, entre otros (Integración de procesos y actividades).

Como parte de esos requisitos y condiciones, llama la atención la opinión de los entrevistados al manifestar, además, la necesidad de contar con una infraestructura técnica e institucional para la implantación de un sistema de gestión del conocimiento, la cual resultaría más sencilla y fluida si existe una adecuada (uniforme, compleja, funcional) infraestructura tecnológica y el personal ha desarrollado las competencias necesarias para hacer uso de ella.

El desarrollo de una infraestructura institucional para la gestión del conocimiento implica establecer un conjunto de funciones y marcos institucionales, y desarrollar capacidades de las que se puedan beneficiar los proyectos individuales. Por otra parte, consideran además que el respaldo del personal directivo, en cualquier otro proyecto que se inicie y que afecte

a la totalidad de la organización, el apoyo del equipo directo resulta fundamental si quiere que tenga alguna posibilidad de modelos para la creación y gestión del conocimiento.

Esto implica comunicar a la organización la importancia de la gestión del conocimiento y del aprendizaje institucional., facilitar y financiar el proceso, clarificar el tipo de conocimiento que es más importante para la organización, vínculo con el valor económico o valor de mercado: los procesos de gestión del conocimiento pueden resultar muy costosos, por tanto, es necesario que se traduzcan en algún tipo de beneficios para la organización (económico, competitividad, satisfacción de los usuarios, entre otros.).

En cuanto a la macrocategoría o tema vinculado a las limitaciones, emergieron del análisis de contenido algunos códigos importantes. Para los informantes, los proyectos para introducir la gestión del conocimiento en la universidad, se estancan, fracasan o quedan inmersos en una nebulosa que da la impresión de que este no es un enfoque efectivo y aplicable realmente para el cambio organizacional.

Diversas son las razones que pueden explicar por qué está sucediendo esto, y su identificación es importante pues permite arrojar luz, a tiempo, sobre las insuficiencias teóricas y metodológicas, presupuestaria y culturales en su abordaje práctico, antes que la praxis desarraigada empañe la imagen del enfoque en sí mismo. Quizás el principal problema que debe ser resuelto en forma operativa, pero con un sólido trasfondo teórico, es la multiplicidad de significados y alcances que se le han atribuido a este concepto de gestión.

Otra condicionante a considerar, es el enfoque tecnocrático de la Gestión del Conocimiento, el cual introduce algunos problemas teóricos, metodológicos y de comprensión entre los profesionales que pretenden su implementación. Este enfoque confunde el soporte de tecnología dura y de programas informáticos y de comunicación electrónica, que constituyen herramientas, con la Gestión del Conocimiento en sí misma.

Debe quedar claro que todos los proyectos destinados a implementar sistemas de acceso, procesamiento, análisis y comunicación de la información, a través de dispositivos electrónicos y programas informáticos, pueden ser parte de un proyecto mayor de Gestión del Conocimiento (GC) y, en esa medida, son parte de la GC, pero no son condición suficiente para que ocurran los procesos esenciales de socialización del conocimiento tácito o la interiorización del explícito, para que se compartan visiones, valores, principios, se desarrolle la inteligencia (cognoscitiva y emocional), entre otras. La GC concebida así tiene un inexorable componente de intercambio y comunicación humana, de vivencial y

gerencial, que no queda garantizado por la existencia o la presencia del componente tecnológico tangible.

Ahora bien, esto no significa de ninguna forma que no se requiera el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, los crecientes volúmenes y velocidades de transmisión de información y gestión de documentos, la calidad de las formas de presentación (multimedia, plurimedia) y almacenamiento de información y flujos de trabajo. La tecnología de la comunicación, sobre la cual se conforman redes locales, intranets, extranets, y la Internet, para el uso compartido de los recursos en forma interactiva.

Así como las facilidades de búsqueda y acceso (buscadores, portales), procesamiento y agentes y las herramientas para el trabajo en grupo o groupware, son causa y consecuencia de un crecimiento cuantitativo exponencial y de la transformación cualitativa acelerada de los conocimientos y de nuevas exigencias para la inteligencia social, organizacional e individual. La integración de estos elementos, conduce a los que pudiera considerarse desde la perspectiva de sistema abierto, a un resultado, relacionado directamente con el producto alcanzado, es decir, la información.

Muchos de los proyectos de introducción de la GC se estancan por no tener presente que haber alcanzado un nivel eficiente y efectivo de Gestión de Información y la Comunicación es un requisito, previo e inexorable. Aquello que el hombre interpreta en su actividad interna o psíquica, a partir de los datos, conforma su conocimiento, que no es transmisible directamente por tratarse de un proceso y de resultados, ambos internos. Para que el conocimiento que se ha formado en la persona se manifieste en la actividad externa (se comparta), debe transformarse en alguna forma observable, cargada de significado y decodificable por los demás. Es entonces cuando se materializa en la información.

Para los informantes, la información, que constituye el contenido del proceso de externalización del conocimiento (a diferencia de las acciones, que constituyen la forma de comunicarla) no garantiza, por sí misma, que se produzca en el receptor la percepción, comprensión e integración en sus estructuras personales de conocimiento. La información que debe fluir a través de la organización, es de muy diverso tipo y suele existir en cantidades mayores de la que sería asimilable por las personas, en condiciones de trabajo normales.

El sistema de los flujos de información debe garantizar (a) una adecuada vigilancia (abarca el procesamiento y análisis) de los tipos de información importantes para la toma de decisiones administrativa y técnica y (b) una distribución de dicha información, en

contenido, cantidad, nivel de síntesis, oportunidad, canales y muchas otras variables, inherentes a la información misma. El proceso de comunicación debe garantizar que dichos flujos ocurran en forma tal que influyan adecuadamente en las personas y grupos.

Es generador de conocimientos, habilidades, capacidades, motivos, emociones y sentimientos, sentido colectivo, identidad y cultura en la organización, para lograr la integración de saberes, desde la perspectiva del enfoque transdisciplinario y complejo que debe caracterizar este importante proceso.

Así pues, en la sociedad del conocimiento, las personas e instituciones deben asumir el aprendizaje como una fuente de desarrollo y progreso social. En este contexto, destaca el rol de la educación universitaria en la producción y difusión de conocimientos, sobre la base de una reforma del pensamiento, los modelos educativos y paradigmas disciplinarios para ser socialmente pertinente con su entorno, en este sentido la gestión de conocimiento permite obtener productos tangibles e intangibles que contribuyan a solucionar problemas de la sociedad.

Reflexiones finales

Es imperativa la necesidad que estas universidades objeto de estudio revisen sus esquemas de actuación a fin de establecer la participación de sus miembros en cuanto al diseño de estructuras organizacionales que respondan a la naturaleza no solo de sus objetivos específicos sino esencialmente a su paradigma de gestión que le es propio.

Gestionar conocimiento, más que una moda en el ámbito organizacional, representa la razón de existencia de estas instituciones creadas para generar el conocimiento que permita una afrontar las exigencia de un entorno que es cada vez más complejo en cuanto a sus interacciones y difícil de abordar con esquemas tradicionales de gestión como el que existe en las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, donde la burocratización en su acepción negativa es más que un modelo para la racionalidad, un sistema que pudiera impedir que la gestión del conocimiento constituya la plataforma no solo para generar activos de conocimiento, sino la base de actuación de estas organizaciones.

En ese sentido, es recomendable una revisión de los distintos modelos existentes de gerencia universitaria a fin de adecuarla con las particularidades del caso al entorno de las universidades públicas de la COLM. Esto no es una condición sine qua non pues si se tiene el tiempo suficiente para la creación de un modelo es una opción viable dado el amplio espectro de profesionales dentro de estas organizaciones universitarias.

Buena parte de esta acción exige el compromiso formal de los estamentos de dirección y autoridad de estas universidades, por lo tanto, es altamente significativo el apoyo que este modelo de gestión del conocimiento requiere en cuanto a su manifestación pública pero mayor incentivo es su instrumentación mediante la elaboración de instrumentos presupuestarios que aseguren el flujo de recursos humanos, técnicos, financieros, económicos y tecnológicos para su concreción.

La posibilidad de ferias de conocimiento, los picnics institucionales y foros abiertos representan opciones válidas dentro de las universidades objetos de estudio más si se considera estos eventos como parte del proceso permanente de socialización. Esto supone un esfuerzo que la gestión del conocimiento ha de adecuar a sus fines pues no solo son espacios para el encuentro deben estar apoyados con esquemas que permitan sistematizar estas experiencias. Debe trabajarse más la dimensión tácita del conocimiento puesto que el conocimiento explícito plasmado en medios de fácil acceso y transmisión solo es la punta del iceberg al cual se enfrenta la gestión del conocimiento como plataforma generadora de activos intangibles. Son las percepciones, intuiciones, corazones, lo que hace difícil la gestión del conocimiento tácito.

La elaboración de planes tendiente a instaurar en estas organizaciones universitaria el paradigma de gestión del conocimiento exige incorporar talentos especializado en cada aspecto esencial de este esquema de acción por lo cual es necesario la figura del gerente de conocimiento que bien pudiera ser el Director de Investigación, lo cual supondría estructuras organizativas con recursos donde cada área de interés en la generación de activos de conocimiento este bajo la responsabilidad de un administrador de proyectos.

Todo este esfuerzo de transformación y creación de estructuras demanda una función de recursos humanos alineados a tales fines por tanto esta debe repensar su proceso de captación, desarrollo y mantenimiento del recurso humano a fin de constituir un área sobre la cual edificar este modelo de gestión basado en el conocimiento. La inversión en tecnología es una opción estratégica viable, pero es fundamental la relacionada con el recurso humano por tanto el establecer planes concretos de carrera en función de los objetivos universitarias es condición indispensable para operar dentro del paradigma del conocimiento. El desarrollo de redes y la conformación de depósitos de conocimientos, así como directorios de conocimiento, junto a software colaborativos permiten una mejora sustancial en la gestión del conocimiento como plataforma para la producción de activos intangibles, pues permiten afrontar el vertiginoso proceso de cambio y mantener la vinculación en tiempo real entre quienes conforman estas instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bueno, E y Colaboradores (2013) Gestión del Conocimiento en universidades y en organismos públicos de investigación. Universidad Autónoma de Madrid. Dirección General de Investigación, Consejería de Educación Comunidad de Madrid.
- Canals, A. (2013) Gestión del Conocimiento. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona
- Corredor. (2011) El conocimiento personal un valor seguro. Gestione su conocimiento y sáquele provecho. Editorial Prentice Hall.
- Delgado, M. y Castro, E. (2017) La Pertinencia Social en el sistema de Gestión en el Proceso Creador de Conocimiento Científico en las Organizaciones Universitarias. *Telos. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Vol.10 (1) pp. 48-64. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu>
- Delgado. R. (2014) Competencias del gerente financiero. Una teoría fundamentada. Tesis no publicada Unermb.
- Fremont, K. y Rosemweig, J. (1998) *Administración de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Quinta edición.
- Galeano, M. (2004). Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada, Medellín: La Carreta Editores E.U.
- Hernández, Fernández y Batista (2010). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México D.F.
- Hurtado (2012). Metodología de la investigación holística. Ediciones Sypal. Décima edición.

- Martínez (2009). La nueva ciencia. Su desafío, lógica y método. Editorial Trillas.
- Méndez, C (2001) Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill.
- Parra, C. (2007). La Gestión del Conocimiento y su Relación con la Formación de Equipos de Alto desempeño en las Empresas de servicio Petrolero. Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de magíster Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Cabimas.
- Riesco M. (2016) El Negocio Es El Conocimiento. Editorial: Díaz de Santos. S.A.
- Tünnermann, C., (1998) La Educación Superior en el umbral del siglo XXI. Colección Respuestas Ediciones Cresalc/UNESCO. Caracas Venezuela
<http://es.wikipedia.org/wiki/Groupware> tomado el 20 de abril 2009