

Gestión del conocimiento en las unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación

*Esther Millano**, *Mónica Peñaloza Acosta*** y *Carmen Zabala***

**Personal jubilado de LUZ. **Profesora Ordinaria de la UPEL.*

**** Profesora Titular de LUZ*

Resumen

La investigación tuvo como finalidad analizar la gestión del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación. Caracterizada por estar dentro del paradigma positivista, del tipo de investigación fue descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental. Su población conformada por nueve mil trescientos veinticuatro (9.324) profesores y estudiantes. Se aplicó un cuestionario validado y confiabilizado. Para el análisis de los datos se usó la estadística descriptiva. Los resultados destacan que la identificación y la cooperación puede ser descritas como recuperable del proceso, mientras la generación y la aplicación del conocimiento, destacan como debilidades.

Palabras clave: Gestión, conocimiento, investigación, cooperación.

Knowledge Management in the Research Units or the Faculty of Humanities and Education

Abstract

The research goal to analyze the management of knowledge in the research Units of the Faculty of Humanities and Education, Characterized by

Recibido: 13-10-2010 ~ Aceptado: 21-04-2011

being within the positivist paradigm, descriptive design under a non-experimental field. Its population consisted of nine thousand three hundred twenty-four (9324) teachers and students belonging. A questionnaire were used. The results highlight that the identification and cooperation can be described as recoverable in the process, while the generation and application of knowledge stand out as weaknesses.

Keyword: Management, knowledge, research, cooperation.

Introducción

Desde inicios del siglo pasado (XX), el conocimiento de la humanidad se duplica día a día, y según Drucker (2000), dentro de una década se duplicará por mes, lo cual indica que las formas tradicionales del saber, del aprendizaje, de la gerencia, administración y de la forma como se organizan y funcionan las instituciones tendrán una rápida obsolescencia. De allí que se requieren nuevas formas de filosofía para el manejo del conocimiento a fin de adoptar cambios con rapidez, donde la inteligencia colectiva asegure a las organizaciones contar con el capital humano que apoyen las ventajas competitivas, valor adicional, así como la capacidad de supervivencia y éxito dentro del entorno tecnológico empresarial.

Cabe destacar, dentro del ambiente competitivo en el tercer milenio y los requerimientos en materia educativa, ha hecho crítica la calidad del conocimiento como forma de alcanzar el éxito. Explica Davenport (2007) que en cualquier organización educativa de orden académico superior, se requiere conocimiento

novedoso, nuevos descubrimientos científicos y el empleo de tecnología de avanzada para la gestión, dominio y control de éstos. En consecuencia, las instituciones educativas están comenzando a sentir la importancia de conocer profundamente todos los aspectos que conciernen al desarrollo del capital humano para que se mantenga la generación y transferencia de conocimiento y de hacer el mejor uso de este recurso para lograr los objetivos propuestos.

Por otra parte, las nuevas políticas educativas conducen a los profesionales asumir posiciones gerenciales, haciéndose responsables por los equipos de trabajos y por otros recursos de la institución, que trabajen con y por medio de otras personas, que actúen como canales de comunicación en el interior de la organización, que sean responsables y asuman los resultados, que equilibren las metas que rivalizan y establezcan prioridades y que piensen en forma analítica y conceptual, frente a lo cual se convierte en una alternativa la gestión de conocimiento. Para lograr obtener lo que Gubman (2000) denomina talento o capital humano.

En este sentido, la gestión del conocimiento de acuerdo Macintosh (1999) es el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento tanto existentes como adquiridos y para desarrollar nuevas oportunidades.

Dentro del contexto educativo, es fundamental considerar la gestión del conocimiento, lo cual implica un almacenamiento y difusión oportuna de este conocimiento, de manera que se propicie la innovación, se acelere la creación de valor y se fortalezca la cultura de transformación de conocimiento en solución de problemas, para lograr resultados exitosos.

En relación a la competitividad en el manejo de los aspectos relacionados con el conocimiento y los saberes en general, dentro de las universidades principalmente la Universidad del Zulia, deben manejar procesos de gestión orientados a diligenciar, satisfacer las necesidades de los usuarios bajo el principio de una buena administración de los recursos, promoviendo cada día productos, optimizando procesos para la aprehensión, con el fin último de brindar un mejor servicio y satisfacer los requerimientos de sus estudiantes.

Es por ello, que el objeto de esta investigación es hacer una discusión teórica conceptual sobre como

analizar la gestión del conocimiento en las unidades de investigación de la facultad de Humanidades y Educación, ya que en la actualidad, se exige que las instituciones generadoras de conocimiento adopten modelos de gestión administrativos que las mantengan en la vanguardia y con oportunidades de permanecer en el tiempo con éxito.

Gestión del conocimiento

A partir de la década de los noventa, se considera la gestión del conocimiento como un término útil para mejorar la investigación y demás procesos asociados con ella, utilizando como un medio el aprendizaje, para lograr la excelencia en la gestión de este valioso recurso. El significado del término, es decir, de la gestión del conocimiento se hace más entendible cuando se define primero lo que es el conocimiento. Al respecto Benavides y Quintana (2003), entienden el conocimiento como el fruto de aunar, comprobar y depurar información, el cual por un lado, promueve el aprendizaje a la vez que es el resultado del mismo y de las experiencias, y por otro, capacita a las personas para actuar y tomar decisiones.

Cabe destacar, la gestión del conocimiento, en la medida que es optimizada y perfeccionada llega a convertirse en el apalancamiento de la sabiduría colectiva, aumentando los niveles de competencias a la or-

ganización, incrementando la búsqueda constante del aprendizaje individual para compartirlo y hacer una masificación de conocimientos. El conocimiento ha existido siempre en todo ser humano, sin embargo, es en las últimas décadas donde se la ha dado mayor relevancia, debido a una serie de aspectos relacionados con el mismo, como el caso del surgimiento de la sociedad del conocimiento, y la información, aunado a los avances científicos y tecnológicos, principalmente en las telecomunicaciones, la telemática y las comunicaciones, entre otros.

Según Barnes (2002), refiere al respecto que para que el conocimiento de una persona sea de utilidad para otro individuo, debe comunicarse de forma que éste último pueda acceder a él e interpretarlo. Para que el conocimiento tenga valor, se debe asimilar activamente a través de un proceso de reflexión, explicación y aprendizaje. Al cumplirse lo establecido por Barnes (2002), se puede visualizar la importancia que tiene la aplicación de la gestión del conocimiento en la organización, lo cual permitiría la previsión del resultado o establecimiento de expectativas inciertas a partir del conocimiento existente, obtención de la nueva información, comparación entre lo observado y lo esperado, reestructuración de las reglas o del marco y la creación de nuevas reglas o inducción.

Proceso de aprehensión y creación del conocimiento

El proceso de aprehensión y creación del conocimiento se desarrolla por medio de la preparación del grupo organizacional y de la experiencia de cada individuo en el desarrollo de sus propias potencialidades, demostrando su nivel de seguridad, liderazgo, conocimientos, que le permiten desarrollar su creatividad y construir su propio ambiente de trabajo en el progreso de la toma de sus propias decisiones.

Según Ponjuan (1998) consiste en la transformación del conocimiento tácito en explícito. Se puede producir en las personas o en un conjunto de datos o información. La aprehensión en las personas es la fuente más importante de conocimiento de una organización, pero plantea los desafíos más delicados a enfrentar por sus líderes con relación al tema. Por lo tanto, la aprehensión del conocimiento se logra por medio de la captación de las potencialidades de cada individuo.

El proceso de aprehensión es un conjunto de procedimientos, reglas y sistemas destinados a captar, tratar, recuperar y transmitir los datos, informaciones y conocimientos de una organización. La captación se puede realizar tanto desde el exterior como desde el interior de la organización. La finalidad es constituir un stock de conocimientos objetivos y sistemáticos aplicables a

las actividades de la organización por cualquiera de sus empleados, independientemente de quién los hubiese generado, al objeto de mejorar su eficiencia.

Proceso de codificación y organización del conocimiento

En la gestión del conocimiento el proceso de las codificaciones es muy importante en la institución, ya que es donde la recuperación de conocimiento se obtiene, para así compartirlo con lenguaje específico. Según Davenport (1999) han identificado cuatro objetivos principales para los procesos de codificación y organización del conocimiento: crear almacenes de conocimiento, mejorar el acceso a esos conocimientos, fomentar el ambiente propicio para los conocimientos y gestionar el conocimiento como un activo (por ejemplo sacando mayor provecho de las patentes impulsando la concesión de licencias).

En tal sentido, la codificación es un proceso complejo, según Davenport (1999) consiste en la representación del conocimiento de tal forma que pueda ser accedido y transferido por cualquier miembro de la institución a través de un lenguaje de representación que se adapte de una forma adecuada a los requerimientos de la misma. Para lograr compartirlo se requiere de personas que posean las competen-

cias necesarias que permitan crear los productos codificados y organizados de la tal manera que se pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Medios para la transferencia del conocimiento

Los medios para la transferencia del conocimiento, son un proceso dinámico e interactivo que incluye las síntesis, diseminación, intercambio y aplicaciones éticas del conocimiento para alcanzar conocimiento y fortaleza, los medios para transmitir el conocimiento cada día se han ido multiplicando a través de las redes telemáticas y el uso de los múltiples medios de comunicación. Se puede mencionar como los medios de transferencias los siguientes: la red de usuarios que transmiten el valor del producto hacia otras comunidades, la socialización que promueve la exteriorización y combinación del conocimiento, la práctica de los valores que suponen situaciones de impacto, que se traducen en cambio de mentalidad en la organización como garante del éxito y por medio del acceso a la información de manera vivencial.

Por lo tanto, a partir de los expuesto por Benavides y Quintana (2003), se puede indicar que la gestión del conocimiento es el proceso que soporta a todos los procesos de una organización y el efecto que se consiga en éste, origina resultados en cadena en el resto del proceso.

En la medida que la transferencia del conocimiento ha sido reconocida como fuente de creación de valor, las corporaciones han identificado las iniciativas de gestión del conocimiento como principal estrategia en el desarrollo de su ventaja competitiva. Estas estrategias han estado orientadas a la agregación de valor mediante el incremento de la productividad, desarrollo de nuevos productos y servicios y, más recientemente, a la conquista de mercados a través de mayor conocimiento y comunicación directa con el cliente.

Preservación, protección y acceso del conocimiento

Preservar es salvaguardar la calidad y los valores de los bienes, proteger su esencia y asegurar su integridad para las generaciones futuras. Según Fuentes (1995), debe concebirse como un componente de la misión de cada institución y su planificación debe formar parte del plan estratégico global de la misma. La preservación de documentos es una tarea muy costosa, y para trabajar progresivamente en ella, se requiere de una planificación adecuada y sistemática.

La calidad de la gestión del conocimiento, que promueve la satisfacción del cliente. En una muestra para preservar su acceso a la implantación de nuevos sistemas que permitan mantener permanentemente su excelencia en el ámbito organizacional.

La coordinación y planificación del trabajo como el principio motor en el establecimiento correcto de la organización. También en el sentido de la superación, por medio del dominio del proceso.

Procesos aplicados a la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento como proceso organizacional cumple un conjunto de etapas esenciales. Según Flores (2000) con relación a su aplicación al conocimiento.

1. Obtener: la obtención del conocimiento se produce a través de procesos de transferencia desde el ámbito externo a la organización en cursos, intercambios, experiencias mediante una transacción con un costo determinado.
2. Capturar: la captura en la transformación del conocimiento tácito o explícito. Se puede producir en las personas o en conjuntos de datos o información. La captura en las personas es la fuente más importante de conocimiento de una organización pero plantea los desafíos más delicados a enfrentar por sus líderes con relación al tema.
3. Organizar: la organización del conocimiento es el trabajo central de los "gestores" o "administradores". Tiene semejanza con el de un administrador de base de datos en tanto es responsable de su custodia. No obstante, dado que, a dife-

rencia de aquel, se involucra con contenidos, el peso de su función es más complejo.

4. Compartir: consiste en hacer que los conocimientos catalogados sean accesibles a través de un patrón de disponibilidad adaptado a la estructura orgánica en toda la organización. Esto significa que cada integrante de la organización debe poder acceder el conocimiento pertinente a su rol. La tecnología es determinante de la facilidad para compartir.
5. Re-usar: es el empleo del conocimiento compartido en aras del cumplimiento de algún objetivo organizacional. En general, se trata de resolver problemas aprovechando la experiencia obtenida por otros de modo que el proceso decisorio implícito en todo problema.

Metodología de la Investigación

La investigación propuesta se corresponde con un diseño descriptivo, de campo, no experimental, transeccional, con un nivel analítico. El mismo corresponde a un estudio cuantitativo, bajo el enfoque epistemológico positivista. La población objeto de estudio estuvo conformada por 9.320 estudiantes y por coordinadores de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Se utilizó en el proceso de recolección de datos,

la técnica de la encuesta, específicamente a través de un cuestionario tipo Lickert, para medir el proceso de aprehensión y creación del conocimiento, codificación, y organización, medios a través de los cuales se produce la transferencia, características de la preservación, protección y acceso y efectividad de los mecanismos de análisis de la gestión del conocimiento.

Análisis de la Investigación

Al analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la población objeto de estudio, para describir el proceso de aprehensión y creación del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación, se encontró como se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1

Indicadores	Calificaciones
Identificación	2.71
Cooperación	2.40
Generación	2.21
Aplicación de conocimiento	2.11
<u>Promedio Dimensional</u>	<u>2.35</u>

Fuente: Elaboración propia, 2009.

Es evidente que el promedio dimensional tiene un valor de 2.35 y los indicadores que están sobre dicho promedio son la identificación cuya calificación es 2.71 y la cooperación con una calificación de 2.40.

Seguidamente se observa que los indicadores por debajo del promedio dimensional son la generación y la aplicación del conocimiento con calificaciones de 2.21 y 2.11 respectivamente. Significa entonces el proceso y creación del conocimiento está ubicado en una categoría poco eficiente, a igual que la mayoría de sus indicadores.

En este sentido, Cope (2000), considera que es necesario definir trayectorias que constituyan vías de acercamiento entre los distintos actores del sector educativo de la gestión del conocimiento. Estas trayectorias están representadas por los lineamientos de acción que no sólo posibiliten la consecución de ámbito ideal de funcionamiento para la gestión de conocimiento, sino también que brinden el sentido práctico al trabajo en cuestión.

Asimismo al describir, en el Cuadro 2, los procesos de codificación y organización en la gestión del conocimiento, se evidencia un promedio dimensional de 2.06. De igual manera se observan los indicadores que están sobre o igual a dicho promedio; fuentes de investigaciones, cuya calificación es 2.11 y la autoridad con una calificación de 2.06. Luego se observa que los indicadores por debajo del promedio dimensional son la ordenación y nivel de responsabilidad con calificaciones de 2.04 en ambos casos.

Cuadro 2

Indicadores	Calificaciones
Ordenación	2.04
Autoridad	2.06
Fuentes de investigación	2.11
Nivel de responsabilidad	2.04
<u>Promedio Dimensional</u>	<u>2.06</u>

Fuente: Elaboración propia, 2009.

Como lo establece Benavides y Quintana (2003), la responsabilidad solo depende de la sabiduría de la persona, sino de la habilidad para utilizar esa sabiduría en función del progreso de la organización. Es decir, significa mantener una posición digna de respeto y confiabilidad para el buen funcionamiento de la organización.

Al identificar los medios a través de los cuales se produce la transferencia del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación, se evidencia en el Cuadro 3, en primer lugar un promedio dimensional de 1.99. Luego en segundo lugar, se tiene que los indicadores sobre o igual a dicho promedio son la difusión cuya calificación es 2.01 y la efectividad de transferencia con una calificación de 1.99. Luego se observa que el indicador por debajo del promedio dimensional es la metodología con calificación de 1.99. Significa entonces que los medios de transferencia del conocimiento están ubicados en una categoría poco eficiente, a igual que sus indicadores.

Cuadro 3

Indicadores	Calificaciones
Difusión	2.01
Metodología	1.98
Efectividad de la transferencia	1.99
Promedio Dimensional	1.99

Fuente: Elaboración propia, 2009.

Macintosh (1999) opina que las técnicas que existen actualmente para modelar el conocimiento y dar apoyo a su uso, junto con las técnicas tradicionales de gerencia, proporcionan un punto de partida para llevar a cabo la gerencia de conocimiento en una empresa. Todos los sistemas antes mencionados, desempeñan funciones esenciales en el proceso de estructurar el conocimiento organizacional, por lo cual forman parte de los elementos afectados por las acciones gerenciales.

En el mismo orden de ideas, al identificar las características de preservación, protección y acceso del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación, mostradas en el Cuadro 4, se evidencia en primer lugar un promedio dimensional de 2.63. Luego, se tiene que los indicadores sobre o igual a dicho promedio son mecanismos de efectividad cuya calificación es 3.07 y la propiedad intelectual con una calificación de 2.74. Luego se observa que los indicadores por debajo del promedio dimensional son el almacenamiento cuya calificación es 2.43 y el acceso con calificación de 2.28.

Cuadro 4

Indicadores	Calificaciones
Acceso	2.26
Almacenamiento	2.43°
Propiedad intelectual	2.74
Mecanismos de efectividad	3.07
Promedio Dimensional	2.63

Fuente: Elaboración propia, 2009.

Significa entonces que las características de preservación, protección y acceso del conocimiento esta ubicado en una categoría medianamente eficiente y de acuerdo a los resultados obtenidos en los análisis de los indicadores, las características de preservación, protección y acceso del conocimiento en las unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación se identifican como medianamente eficientes, destacando principalmente los mecanismos de efectividad y la propiedad intelectual como fortalezas de esa preservación, protección y acceso; mientras el almacenamiento y el acceso destacan en menor grado de importancia, como debilidades en el mencionado proceso.

Según Nanaka (2001), el acceso al conocimiento es sólo el principio. Si el acceso al conocimiento fuera suficiente, habría largas filas a la entrada de las bibliotecas. El acceso es importante, pero la gestión exitosa del conocimiento también requiere atención y compromiso. Se dice que la atención es el dinero efectivo de la era de la información. Para que los consumidores o clien-

tes del conocimiento presente atención al conocimiento, deben llegar a ser más que los receptores pasivos. Se puede lograr un contacto más estrecho con el conocimiento al tener que resumirlo o reportarlo a otros, utilizando juegos basados en roles y juegos basados en el uso del conocimiento, y recibiendo el conocimiento por contacto estrecho con los proveedores del mismo.

Con respecto, a distinguir los procesos aplicados en la gestión de conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación.

Cuadro 5

Indicadores	Calificaciones
Aplicaciones organizacionales	2.76
Mejoras de los recursos humanos	2.06
Mejoras en el proceso de aprendizaje	2.11
Interactividad de resultados	2.04
Promedio Dimensional	2.24

Fuente: Elaboración propia, 2009.

Se evidencia en primer lugar un promedio dimensional de 2.24. Luego se tiene que el indicador sobre o igual a dicho promedio es aplicaciones organizacionales con calificación de 2.76. Luego se observa que los indicadores por debajo del promedio dimensional son las mejoras en el proceso de aprendizaje cuya calificación es de 2.11. Mejoras de los recursos humanos con una califica-

ción de 2.06 y la interactividad de resultados con 2.04. Significa entonces que las aplicaciones y mejoras del conocimiento esta ubicada en una categoría poco eficiente.

Al respecto explican Muñoz y Riverol (2003), deben definirse las aplicaciones en un marco donde pueda construir programas de formación que propongan una serie de acciones para el sistema y evitar que tener que intervenir el plan. En el caso de estos resultados, donde las aplicaciones organizacionales se distinguen como eficientes, éstas sirven de gran apoyo para la gestión del conocimiento, ya que los mismos le aportan herramientas técnicas y métodos que le permiten al conocimiento jugar con varias alternativas para nutrirse, comunicarse, retroalimentarse y multiplicarse, a través de diferentes formas.

Conclusiones

Tomando en cuenta los datos aportados por los encuestados, los procesos aplicados en la gestión del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación, se distinguen como poco eficientes, destacando principalmente las aplicaciones organizacionales como fortalezas, mientras que las mejoras en el proceso de aprendizaje, las mejoras de los recursos humanos y la interactividad de los resultados se distinguen como debilidades. Asimismo, los procesos de codificación y organización en la

gestión del conocimiento en las Unidades de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación, pueden ser descritas como poco eficientes; en los cuales destacan principalmente las fuentes de investigaciones y la autoridad como fortalezas de estos procesos; mientras que la ordenación y el nivel de responsabilidad, se ubican en menor grado de importancia, como las debilidades durante la codificación y organización en la gestión del conocimiento desarrollado en estas Unidades de investigación.

Bajo esta óptica, se hace necesario comenzar a trabajar por parte de los investigadores y estudiantes de educación, proponer y utilizar líneas de investigación educativa que relaciones la gestión del conocimiento con las estrategias de aprendizaje y demás variables relacionadas con el quehacer educativo, para aperturar espacios de discusión sobre las mejoras en el proceso de aprendizaje, las mejoras de los recursos humanos y la interactividad de los resultados, en las unidades de investigación que ellos dirigen.

Referencias Bibliográficas

- BARNES, S. (2002). **Sistema de gestión del conocimiento**. Universidad Computense. Madrid-España.
- BENAVIDES, C. y QUINTANA, C. (2003). **Gestión del conocimiento y calidad total**. Díaz de Santos y Asociación Española para la calidad. Madrid-España.
- COPE, N. (2001). **El conocimiento personal un valor seguro**. Prentice-Hall. España.
- DAVENPORT, T. (2007). **Planes de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones en las universidades como medio de aprovechamiento del conocimiento en la ULPGC**. Universidad de las Palmas. Gran Canaria-España.
- DAVENPORT, T. (1999). **Ecología de la información. Por qué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información**. Oxford. University Press. México.
- DRUCKER, P. (2000). **La sociedad post capitalista**. Norma. Bogotá-Colombia.
- FLORES, M. (2000). **Gestión del conocimiento: Como desarrollo regional y nacional**. Universidad de San Agustín- Perú.
- GUBMAN, E. (2000). **El talento como solución**. Mc Graw-Hill. Bogotá - Colombia.
- MACINTOSH, A. (1999). **Position paper on knowledge management**. Artificial intelligence applications institute. University of Adinburgh.
- MUÑOZ, B y RIVEROLA, J. (2003). **Del buen pensar y mejor hacer: mejora permanente y gestión del conocimiento**. Mc Graw-Hill. España.
- NANAKA, I. (2001). **The knowledge-creating company**. University Press. Oxford. New York.
- POMJUAN, G. (1998). **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicación**. CECAPI. Universidad de Chile.