



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 9, Núm. 25 (enero – abril del 2024).

Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.

ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Herramientas para la gestión del conocimiento en educación superior

Tools for knowledge management in higher education

Jesús Gregorio Lovera Torres ¹

Recibido: 15 de enero de 2024.

Aceptado: 28 de febrero de 2024.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v9i25.249>

JEL: D83. Información y conocimiento.

D20. Producción y organizaciones, generalidades.

Resumen

El presente artículo examina las diversas herramientas y recursos que se utilizan en las instituciones de educación superior de Venezuela para manejar la gestión del conocimiento. Para llevar a cabo este trabajo se recurrió a un estudio de campo con apoyo documental, en el que se aplicó una encuesta a 82 informantes claves de dos reconocidas universidades venezolanas, una del sector público y otra de carácter privada. Con este estudio se concluyó que los recursos que se utilizan para gestionar el conocimiento están enmarcados en herramientas

colaborativas mediadas por tecnologías de información y comunicación, así como por inteligencia artificial y minería de datos. Asimismo, se estableció que estas herramientas se utilizan con el propósito de producir y promover estructuras organizacionales universitarias que estén cónsonas con los avances que se suscitan en el mundo contemporáneo, permitiendo ser recintos competitivos e innovadores.

Palabras clave: gestión, conocimiento, herramientas.

¹ Jesús Gregorio Lovera Torres. Doctor en Gestión de Investigación y Desarrollo, y *Magister Scientiarum* en Comunicación Social, Especialista en Castellano, Literatura y Latín. Investigador-Docente del Instituto de Investigaciones de la Información y la Comunicación. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Correo: jloverat@ucab.edu.ve. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9493-5146>

Abstract

This article examines the various tools and resources that are used in higher education institutions in Venezuela to manage knowledge management. To carry out this work, a field study with documentary support was used, in which a survey was applied to 82 key informants from two renowned Venezuelan universities, one from the public sector and the other from the private sector. This study concluded that the resources used to manage knowledge are framed in collaborative tools mediated by information and communication technologies, as well as artificial intelligence and data mining. Likewise, it was established that these tools are used with the purpose of producing and promoting university organizational structures that are in line with the advances that arise in the contemporary world, allowing them to be competitive and innovative venues.

Keywords: Management, Knowledge, Tools.

Introducción

Sin lugar a dudas, a lo largo del devenir histórico los recintos de educación superior como las universidades, los institutos universitarios y las academias, han sido considerados como los espacios por excelencia donde se produce conocimiento. Pues en estos contextos más allá de dedicarse a la enseñanza y a la ilustración de diversas disciplinas, se ejercen también la investigación, siendo esta una actividad indispensable e imprescindible para la creación de saberes que se requieren para la mejora y el porvenir de la humanidad.

A tenor de lo antes expuesto, durante las últimas décadas el conocimiento se ha convertido en un tópico de real interés para las organizaciones, pues este representa todas aquellas ideas, capacidades y destrezas que sirven para la producción y el beneficio de cualquier

institución. Del mismo modo, se ha divisado que el conocimiento ya no se circunscribe exclusivamente a documentos o depósitos de información, sino que el mismo también está presente “en las rutinas, procesos, prácticas y normas que se efectúan en las organizaciones” (García, 2020, p. 50).

En consecuencia, esto ha traído como resultado que cada vez sean más las entidades que se preocupan por la búsqueda de diversas herramientas que sirvan para manejar eficazmente la producción intelectual que se genera en sus espacios. En este sentido, las universidades como centros de producción del saber, han desarrollado diversas alternativas para atender y establecer recursos que permitan manejar toda la información, contenidos y capacidades que en ella se originan.

Atendiendo a estas consideraciones, con la presente investigación se busca determinar las diversas herramientas y recursos que han sido utilizados en las instituciones de educación superior de Venezuela para gestionar el conocimiento. Todo ello, en virtud que se trata de un campo de estudio poco inquirido en el sector académico venezolano.

Con base a lo preliminar, se debe destacar que si bien el tema de la gestión del conocimiento no es un asunto de interés reciente en el contexto venezolano, se ha distinguido que en la literatura existente muchas de las exploraciones desarrolladas se centran exclusivamente en discernir aspectos de índole conceptual, enfocándose sólo en explicar de qué se trata la gestión del conocimiento, su utilidad y propósitos. No obstante, tópicos sobre el cómo se lleva a cabo, las herramientas que se utilizan para su manejo y los beneficios que estas generan, han sido efímeramente investigados dentro de territorio venezolano.

Por lo tanto, indagar sobre este tema representa una contribución para la comunidad académica, no sólo de Venezuela sino también de Latinoamérica y el mundo, pues se nutre el estado del arte de los estudios realizados en gestión del conocimiento, y a su vez, permite divulgar el manejo que las instituciones de educación superior del país han desarrollado como consecuencia del momento histórico tan coyuntural por el que ha atravesado el país suramericano durante las últimas dos décadas.

Por consiguiente, desde una perspectiva metodológica y atendiendo a un enfoque de investigación cualitativo, esta pesquisa se centró en un estudio de campo con apoyo documental, en la que a través de una encuesta realizada a docentes e investigadores de dos reconocidas instituciones académicas de Venezuela, se generó un panorama de cómo estas organizaciones educativas gestionan el conocimiento dentro de sus espacios, garantizando su operatividad y funcionamiento a propósito de las disímiles vicisitudes políticas, económicas y sociales que se han suscitado en la nación.

En este punto se debe destacar, que esta disertación no pretende ser un trabajo exhaustivo donde se incorporan todos los recintos de educación superior de Venezuela, sino más bien aspira ser un esbozo del manejo que ha tenido la gestión del conocimiento desde diferentes ámbitos académicos. Por ello, para consumir esta indagación se tomó como objeto de estudio a dos reconocidas universidades venezolanas, una de carácter pública y otra de carácter privada, de manera que se pudiese dilucidar y a su vez comparar sobre el manejo que ha ostentado la gestión el conocimiento dentro del contexto educativo venezolano.

Los aportes generados con este trabajo permitirán que otras instituciones tomen como referencia los diversos

recursos y herramientas que permiten gestionar el conocimiento en las organizaciones universitarias, contribuyendo con la mejora y el aumento de la productividad laboral, el fomento de la innovación de sus espacios y la mejora de la toma de decisiones en estas organizaciones.

Conceptualizando la Gestión del Conocimiento

Si se realiza un paneo sobre el origen del término de gestión del conocimiento se va a poder ilustrar que han sido numerosos los autores que han establecido argumentos sobre su definición, e inclusive, hoy en día todavía se sigue disertando sobre sus inicios, produciéndose nuevos aportes sobre el nacimiento de esta disciplina. No obstante, el consenso más acertado en este aspecto subyace en que el proceso de florecimiento de la gestión del conocimiento data de los años setenta, específicamente del 1975, cuando una industria estadounidense dedicada a la manufactura del acero y otros metales, “establece en su estructura organizativa la gestión explícita bajo la fórmula del conocimiento” (García, 2020, p. 49).

Si bien lo antes expuesto demuestra una primera visión de la gestión del conocimiento como paradigma en una organización, en aquel momento todavía su terminología no se había constituido como tal. Es por ello, que autores como Pérez-Montoro (2018, p. 53) sitúan el origen de la gestión del conocimiento en un periodo más longevo, específicamente “a partir de la segunda guerra mundial”, cuando diversas organizaciones comienzan “a implementar estrategias basadas en el aprendizaje, las vivencias y las experiencias de sus trabajadores”, con el fin de mejorar la producción (Maté, 1999, p. 48).

Lo antes dicho, podría considerarse como el antecedente intelectual más esclarecedor de la gestión

del conocimiento. Empero, y siguiendo los aportes de Pérez-Montoro (2018, p. 25), desde una perspectiva más teórica se podría inferir que “fue el economista John Kenneth Arrow quien a través de su obra *The Economic Implication of Learning by Doing: Review of Economic Studies*, publicada en el año 1962, formuló la noción de gestión del conocimiento”. Describiendo y conceptualizando esas estrategias y prácticas que solían ejecutarse para optimizar la producción de las industrias manufactureras.

Conjuntamente, aunque con divergencias en las fechas de realización, pues son varios los autores que opinan sobre el año de este evento; se da el beneplácito que fue en una conferencia de carácter internacional donde se utilizó por primera vez el término de gestión del conocimiento, al cual se recurre para referirse como una “estrategia de adaptación que nace con la intención de implementar programas en las organizaciones que les permita ser competitivas”, permitiendo así adaptarse a los nuevos entornos de globalización que se suscitaban en aquel momento (Bustello Ruesta y Amarilla Iglesias, 2001, p.57).

Posterior a este hecho referido, entre 1987 y 1990¹ se da la publicación de un libro denominado *Managing Know-How* de los autores K. E Sveiby y T. Lloyd, el cual consensuadamente es considerado como el texto originario de la gestión del conocimiento, pues se trató de una publicación donde finalmente se establecen diversos criterios teóricos en relación a este asunto. Sin embargo, en vista que este texto fue escrito en idioma sueco, y que no logró ser traducido a otros idiomas, su difusión no fue tan amplia. Razón por la cual, han sido

otros autores los que fueron tomados en consideración en relación al desarrollo de este estudio.

Finalmente, posterior a las circunstancias precitadas, con la llegada de los años noventa se comienzan a suscitar diversos eventos, como es el caso de conferencias, congresos o seminarios donde se disertaba con regularidad sobre la gestión del conocimiento, los cuales despiertan el interés de los investigadores que comienzan a indagar sobre el tema en cuestión. Haciendo de la gestión del conocimiento un tópico de interés general para las organizaciones, las cuales fueron fomentando el auge de esta disciplina.

Por otra parte, y en relación a la definición de esta disciplina, se puede distinguir que la gestión del conocimiento se encuentra constituida por dos vocablos, el primero es el de gestión y el segundo el de conocimiento. Para ilustrar lo anterior, el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua sostiene que la gestión tiene que ver con “el acto de hacer una diligencia”, o con el hecho de “ocuparse de una administración”, organización y funcionamiento de una empresa. Se trata de una expresión que alude al manejo y ejercicio de una actividad, y que se vincula directamente a una institución.

Asimismo, y tomando en consideración los aportes de Acevedo Correo et al., (2020, p.103) la gestión tiene que ver también con “la manera en la que se pone a disposición la experiencia de una manera ordenada, práctica y eficaz, con la intención de mejorar la productividad y funcionalidad de un establecimiento”. Con esta cita se puede discernir que la gestión se concibe como un método con el cual se busca concretar

¹ Según García (2020, p. 49) la publicación de este texto se da en el año 1987, un año después de la realización de una Conferencia patrocinada por la Organización Internacional del Trabajo. Sin embargo, para Pérez-Montoro (2018, p. 25) esta obra se publica en Estocolmo es en el año 1990.

propósitos determinados, todo ello circunscrito en lo empírico, como recurso principal para alcanzar los objetivos que se proponen en una organización. En este sentido, se puede dilucidar que la gestión hace referencia a la conducción y administración de un elemento determinado.

Por último, y fundamentándose en una perspectiva etimológica, Ropa Carrión y Alama Flores (2022, p.84) consideran que el término de gestión, considerado sinónimo de gerencia, alude a “la conducción de las actividades de una organización”. De un modo más específico, lo antes mencionado tiene que ver con “la dirección y el control de las diferentes actividades que ocurren dentro de una organización, así como también al manejo y la capacidad de articular recursos destinados a cumplir con alguna finalidad”.

Con base a todo lo brevemente citado, se esgrime entonces que la gestión parte de ser un vocablo que se circunscribe particularmente dentro de los contextos organizacionales, y que, a su vez, tiene que ver con el ordenamiento, la guiatura y dirección de recursos y actividades que se utilizan para alcanzar objetivos en común.

Por otra parte, y sin entrar en exhaustivas consideraciones filosóficas, está el término de conocimiento, un tópico fuertemente discurrido a través del devenir histórico. Frecuentemente, esta palabra suele asumirse como la información o el contenido que se sabe de algo. No obstante, el conocimiento no es solo información, este más bien tiene que ver con “la observación y la descripción que se hace de un objeto, consiste en examinar con atención y descripción precisa, un fenómeno de la conciencia” (Hessen, 2019, p.17).

Para Wiig (citado en Brooking 2017, p. 176) reconocido investigador sobre la gestión del

conocimiento en las organizaciones, el conocimiento no se trata solo de información, en virtud que este “se compone de verdades y creencias, perspectivas y conceptos, juicios y expectativas, metodologías y *know-how*”. Se trata de aquel recurso que se almacena por cierto tiempo y que posteriormente suele ser aplicado en contextos y situaciones problemáticas particulares.

Cabe considerar por otra parte, los aportes de Brooking (2017, p. 186) quien establece que el conocimiento son los aprendizajes que se adquieren a través de “la educación adicional, la formación adicional, la lectura de libros y periódicos, el aprendizaje de los medios de difusión y redes electrónicas, y el aprendizaje adquirido en el lugar de trabajo”.

Asimismo, y tomando como referente los aportes de Villasana, et al. (2021, p.55) el conocimiento se puede adquirir mediante cualquier proceso de comunicación “y a través de tres maneras: razón/lenguaje, experiencia/acción; y perceptual/simbólico”.

Lo antes citado, implica que el conocimiento se construye mediante la recepción de información, que a su vez es comparada, percibida y razonada por el individuo, y que con base a las experiencias previas que este ostenta, se produce un discernimiento que genera un aprendizaje. En definitiva, el conocimiento se trata de la adquisición de saberes que se proporcionan mediante la información, así como a través de las vivencias y prácticas que ejecuta un individuo en un contexto determinado.

Bajo esta perspectiva, y estableciendo una unión entre el término de gestión y el de conocimiento, se podría decir entonces que la gestión del conocimiento consiste en el manejo óptimo y eficaz de las habilidades, valores, experiencias y destrezas, así como de la

profesionalización, que ostentan los usuarios de una determinada entidad. Dicho manejo se lleva a cabo con la intención de mejorar los servicios y procesos, a fin de constituir una organización más eficiente y competitiva en el mercado donde esta se desarrolla.

A tenor de lo previamente discernido, Tiwana (2020, p. 52) considera que la gestión del conocimiento “suele ejecutarse mediante el uso de documentos, bases de conocimientos, rutinas, prácticas o normas que se instauran en una organización”. Del mismo modo, Escorcia Guzmán y Barros Arrieta (2020, p. 84) exponen que la gestión del conocimiento “no se trata de un concepto innovador”, pues el mismo ya ha sido esclarecido por múltiples estudiosos a través de las últimas décadas. Sin embargo, la notoriedad que ha captado esta disciplina recientemente viene dada porque las empresas han recurrido a ella para implementar nuevas formas de ordenamiento y de estructura organizacional.

En este punto, los autores antes citados mencionan que es a través de la gestión del conocimiento que se puede manejar el capital intelectual de una empresa, entendiéndose este como “la combinación de activos inmateriales que permite funcionar a la empresa” (p.52). En otras palabras, el capital intelectual se trata de los hallazgos producidos en la organización, los saberes, las prácticas y habilidades, así como la experticia y destrezas que ostentan los individuos de una entidad.

Aunque para efectos de esta disertación no se pretende profundizar de manera exacerbada sobre el tema del capital intelectual, se hace necesario discernir brevemente sobre este concepto, en virtud que el mismo está íntimamente ligado a la gestión del conocimiento.

En consecuencia, Brooking (2017, p. 26) considera que el capital intelectual son los activos intangibles que posee una organización, y se dividen en:

“activos del mercado (marcas, clientela, contratos, acuerdos, licencias), activos de propiedad intelectual (patentes, derechos de diseño, derechos de autor, secretos de fabricación), activos centrados en el individuo (pericia colectiva, creatividad, liderazgo y capacidad empresarial y de gestión encarnada en los empleados), y activos de infraestructura (tecnologías, métodos y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización)”.

Siguiendo esta misma línea de ideas, se considera que el capital intelectual hace referencia a “los elementos que se encuentran directamente vinculados con el conocimiento que se maneja en una organización” (Ficco, 2020, p.163). Además, el capital intelectual “es una expresión de carácter amplio”, pues “engloba una gran variedad de conceptos, entre los que se incluyen el conocimiento de los empleados, las rutinas organizativas, la calidad de los procesos, productos y servicios, el capital tecnológico, la capacidad de innovación, entre otros” (p. 165).

De acuerdo a lo anterior, se permite puntualizar que la noción de capital intelectual guarda una estrecha relación de reciprocidad con la gestión del conocimiento, pues es precisamente a través de esta disciplina que se logra manejar el capital intelectual en las organizaciones. Permitiendo así que estos establecimientos conserven y difundan los discernimientos y las prácticas que se desarrollan en sus espacios, no sólo desde el punto de vista de lo concreto o de lo perceptible, sino también desde lo etéreo e inmaterial. Tanto la gestión del conocimiento como el capital intelectual ayudan a generar valor e importancia, así como un sentido de competitividad y éxito en las organizaciones.

Compendios Teóricos de la Gestión del Conocimiento

Continuando con la revisión de la literatura de esta investigación, se debe decir que la gestión del conocimiento se sustenta en diversas teorías que desarrollan epistemológicamente su concepción. Para ilustrar esto, en primer lugar, se deben tomar en consideración los aportes de Nonaka y Takeuchi (1995), considerados como unos de los mayores exponentes de la gestión del conocimiento en la actualidad, pues sus estudios durante los años noventa resultaron innovadores gracias a la formulación de nuevos términos en el ámbito del conocimiento, así como por la propuesta de un modelo de gestión que sirvió para ilustrar este razonamiento.

En este sentido, los estudios desarrollados por estos autores se sustentan sobre la base de entender la gestión del conocimiento como un sistema de administración que se utiliza en las organizaciones, generalmente del ámbito empresarial, donde a través del manejo y de la dirección de los hábitos laborales y profesionales de los empleados, así como de “las cogniciones que poseen los individuos”, se consigue “capturar y compartir esos componentes” (Nonaka y Takeuchi, 1995, p. 75).

A través de lo anterior, se logra “garantizar la permanencia de la información en toda la organización, sin verse afectada por la ausencia de alguna persona” (Escorcía Guzmán y Barros Arrieta, 2020, p. 84). Con lo preliminar, se quiere expresar que la información que se maneja en una organización no debería verse perjudicada si algún empleado se retira de la misma, en virtud que dentro de dicha empresa debería existir algún recurso o instancia a la que se podría acceder en cualquier momento a ese conocimiento, garantizando la operatividad y el desarrollo de la organización.

Bajo este enfoque, y haciendo una reformulación de la teoría organizacional, Nonaka y Takeuchi instituyen la llamada teoría de la creación del conocimiento organizacional, la cual para Álvarez Mesa y Henao Calad (2019, p.11) “fundamenta la creación del conocimiento dentro de una organización por medio de una serie de supuestos”.

Entre los supuestos precitados se pueden mencionar las nociones de conocimiento tácito, conocimiento explícito, socialización, externalización, combinación e internalización. Estos supuestos no representan más cosa que las diversas formas en las que se puede convertir o transformar el conocimiento, siendo este un recurso de gran importancia para el efectivo manejo y la puesta en marcha de las organizaciones.

A continuación, y sin intención de profundizar excesivamente en este aspecto, se procede a explicar estos supuestos partiendo de los aportes formulados por Lemus Maestre (2020, p. 92).

Conocimiento Tácito: Se entiende como aquel discernimiento que adquiere cada individuo desde las vivencias y las labores cotidianas que ejecuta en las organizaciones, así como las habilidades que este ha adquirido con el transcurrir del tiempo. Pérez-Montoro (2018, p. 54) expone que este tipo de conocimiento “es difícilmente transmisible o comunicable y, por lo tanto, no accesible a otros individuos de una forma directa, pues se trata de modelos mentales que están interiorizados”. El conocimiento tácito se puede obtener a través de prácticas, investigaciones, eventos de índole académico, actividades de compartir, exploración de documentos y habitualmente por la observación.

Conocimiento Explícito: Es aquel que es fácilmente transmisible y accesible a otros individuos y de carácter

estructurado. Aunque suele estar en la mente de las personas, frecuentemente en las organizaciones se representa a través de documentos, como suelen ser los manuales de procedimientos, por ejemplo.

La Socialización (tácito-tácito): Se refiere a aquello que se ejecuta a través de lo social, es decir, de la interacción entre los individuos, del contacto entre las personas, donde se comparten experiencias y puntos de vistas que promueven el entendimiento. La socialización es un proceso donde se busca que un individuo, que tiene un conocimiento tácito, trasmita dicho conocimiento a otro sujeto.

Externalización (tácito-explicito): Esto consiste en la conversión del conocimiento, el cual va de lo tácito a lo explícito. La externalización implica que el conocimiento debe ser transformado a un modo comprensible y loable para todos los miembros de la organización, de modo que estos lo conceptualicen. Lemus Maestre (2020, p.93) considera “que esto se lleva a cabo primordialmente es a través de la comunicación y el lenguaje, tanto oral como escrito”.

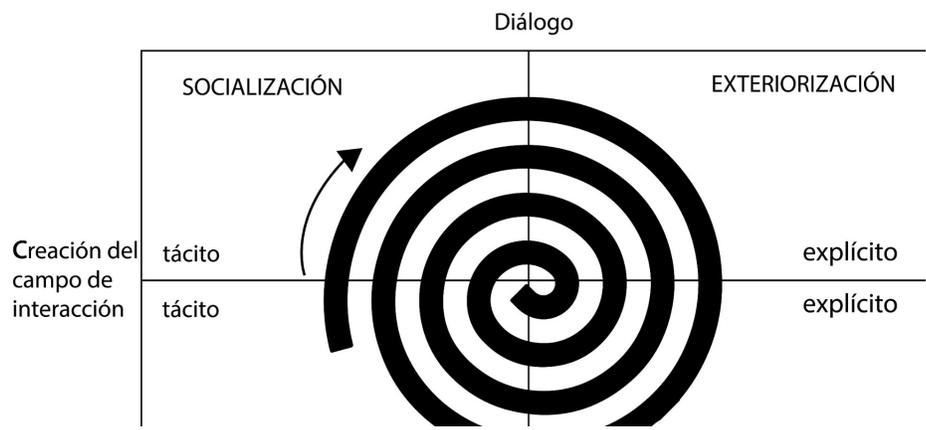
Combinación (explícito a explícito): Este tercer supuesto se origina en el momento en el que el conocimiento se concibe, sintetiza y se divulga con

cualquier miembro de la organización. Lo antes dicho se ejecuta a través de los diversos recursos de catalogación que suelen utilizarse en las organizaciones, como es el caso de las comunicaciones, oficios, bases de datos, sumarios, textos, entre otros. Para Pérez-Montoro (2018, p. 58) este tipo de recursos “son factibles de ser sometidos a ordenamientos, clasificación y jerarquización a través de procedimientos manuales o tecnológicos”. Esto se hace con la intención de hacer que dicho conocimiento sea más accesible para la audiencia, o para responder a intereses en común.

Interiorización (explícito a tácito): Consiste en la incorporación del conocimiento explícito al tácito, es decir, es cuando un individuo aprehende, interioriza y transforma un conocimiento en una habilidad. Para lograr esto, la persona debe apoderarse del conocimiento, hacerlo suyo y ponerlo en práctica.

Dentro de este orden de ideas, se debe esgrimir que los supuestos preliminares se articulan e interaccionan entre sí, promoviendo la creación del denominado espiral del conocimiento, el cual no es más que “la ampliación exponencial” de la propuesta teórica formulada por Nonaka y Takeuchi (1995, p. 76). Véase figura N°1.

Figura 1
Espiral del Conocimiento



Fuente: Adaptado de *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation* (p.76). I. Nonaka, y H. Takeuchi, 1995, Oxford University Press.

En lo que respecta a las ideas anteriores, la teoría de la creación del conocimiento organizacional que formulan Nonaka y Takeuchi, se fundamenta sobre preceptos ontológicos y epistemológicos. Cabe considerar, que sobre la base de lo epistemológico se vislumbran los distintos tipos de conocimiento que aquí se instauran. Mientras que en lo ontológico se subyace la naturaleza del conocimiento y sus disímiles formas de discernirlo; el cual se concibe desde el individuo, por lo que, en contextos organizacionales, se hace necesaria la cooperación e intervención de todos los sujetos que la componen para su óptima consolidación.

Ahora bien, en concordancia con todo lo antes expresado, se hace necesario reseñar que la propuesta teórica que formulan Nonaka y Takeuchi surge de la llamada teoría de los recursos y las capacidades. En tal sentido, se hace preciso ilustrar brevemente esta noción a fin de comprender los principios de la gestión del conocimiento y poder entender cómo esta llega a consolidarse como una disciplina de carácter coherente.

García Leonard y Sorhegui Rodríguez (2020, p.22) enfatizan que la teoría de los recursos y las capacidades “consiste en el reconocimiento de los diversos requerimientos que se encuentran disponibles en una organización, a fin de que los mismos sirvan para promover las capacidades y potencialidades de los individuos que la conforman”. Todo ello con el fin de incentivar “las habilidades de sus miembros para integrar, construir y reconfigurar su dotación de recursos” (p.23). Lo antes expuesto permite la innovación y el crecimiento de la organización, en virtud que se instauran nuevos procesos, servicios o productos.

Con respecto a lo preliminar, se puede dilucidar que el precepto de esta teoría se centra en la creación y

búsqueda del porvenir organizacional, enalteciendo los recursos que se poseen y cómo estos son capaces de impulsar un crecimiento en las habilidades de las personas, y a su vez, instituir una innovación en los procesos, servicios o productos de la organización. Para ilustrar esto, se parte de las necesidades y de los recursos que tiene una empresa y los conocimientos que ostentan los empleados, de la unión entre ambos es que se logran establecer acciones transformadoras que conducen a mejores resultados en la organización.

Es por esto que, como resultado de toda la revisión literaria realizada primeramente, se puede expresar que la importancia de la gestión del conocimiento subyace en que dicha disciplina se ha transformado en una herramienta indispensable para el funcionamiento de las organizaciones, pues es evidente que en la actualidad no sólo basta con los diversos recursos materiales o económicos que se despliegan en una entidad, sino que además se requieren de saberes, competencias e ilustraciones por parte de los trabajadores, para el óptimo funcionamiento de una organización.

Por ende, las instituciones de educación superior como recintos por excelencia donde el conocimiento es el principal recurso de trabajo, requieren de la imperiosa necesidad de utilizar la gestión del conocimiento como estrategia efectiva para la conducción y el manejo de sus actividades. En este sentido, Flores Caicedo (2010, p.13) expone que las actividades que se desarrollan en estas instituciones giran en torno a tres funciones básicas donde el conocimiento es el pilar fundamental; “en primer lugar, está la investigación, donde se genera un nuevo conocimiento, de segundo la docencia donde se transmite, se reproduce y se aplica el conocimiento, y finalmente la extensión, donde se comparte e intercambian conocimientos”.

En resumen, con todo lo anterior se puede esclarecer que la gestión del conocimiento “se ha convertido en uno de los principales temas de investigación y en el paradigma de gestión por excelencia en el campo de la organización y gestión de instituciones” (Rodríguez Gómez, 2006, p.26). Por ello, se hace necesario disertar sobre este tema, y más en un contexto como el venezolano, donde las diversas vicisitudes económicas, políticas y sociales que se han suscitado a través de las últimas dos décadas, han obligado a las universidades del país a desarrollar alternativas y propuestas innovadoras que sirvan para gestionar el conocimiento y la producción intelectual que se desarrolla en sus espacios educativos.

Objetivo del Estudio y Metodología Utilizada

Objetivo del Estudio

Para efectos de este trabajo se estableció el siguiente objetivo de investigación:

- Determinar las diversas herramientas y recursos que se utilizan en las instituciones de educación superior de Venezuela para gestionar el conocimiento.

En este punto se debe destacar, que si bien la gestión del conocimiento no es un tema de reciente data dentro del contexto venezolano, se ha vislumbrado que se trata de un asunto escasamente examinado en el país, sobre todo en lo que respecta a herramientas y recursos existentes para su gestión. En consecuencia, este trabajo constituye un aporte significativo al estado del arte sobre gestión de conocimiento, y al mismo tiempo, sirve para difundir los diferentes mecanismos que son utilizados en los recintos de educación superior para diligenciar la producción intelectual que se origina en estos espacios académicos.

Metodología Utilizada

Con el fin de alcanzar el objetivo propuesto y apelando a un enfoque cualitativo, esta investigación se centró en un estudio de campo con apoyo documental, de carácter transversal, descriptivo y no experimental.

El universo de estudio de esta investigación estuvo conformado por dos reconocidas universidades venezolanas, una de carácter pública, que es la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), y otra de carácter privada, que fue la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), ambas instituciones se encuentran ubicadas en la ciudad de Caracas.

De estas instituciones de educación superior se tomaron unos informantes claves, los cuales estuvieron conformados por 82 individuos que ejercen funciones docentes y de investigación, en total fueron 43 individuos del recinto público y 39 del privado.

La razón de trabajar con ambas universidades fue para comparar cómo se maneja la gestión del conocimiento y cuáles recursos o herramientas están disponibles dependiendo del sector al que se encuentran adscritas: público o privado.

Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta, la cual fue aplicada a los 82 informantes claves. Esta encuesta estuvo constituida por las siguientes características:

- Su aplicación se llevó a cabo de manera online, haciendo uso de la plataforma de formularios Google. Se utilizó la intranet de ambas universidades para distribuir dicha encuesta.

- La encuesta fue de carácter analítica, ya que su objetivo no era sólo documentar las herramientas y recursos que se utilizan en estas instituciones para gestionar el conocimiento, sino que además se buscaba obtener una explicación y descripción del objeto de estudio.
- Su frecuencia de aplicación fue de carácter transversal, ya que se ejecutó en un periodo de tiempo determinado, específicamente entre el 8 de enero y el 5 de febrero de 2024. Asimismo, los 82 individuos encuestados tenían como característica en común que se trataba de profesores universitarios que a su vez ejercen funciones de investigación, por lo tanto, originan conocimientos en diversas áreas del saber.
- La encuesta estuvo conformada por un total de diez interrogantes, de las cuales ocho preguntas fueron de carácter abierta y dos de carácter cerrada (ver Anexo). Con estas interrogantes se examinó sobre las diversas herramientas que se utilizan en estas universidades para gestionar el conocimiento. A su vez, se indagó sobre el ente encargado de manejar el conocimiento en estas instituciones, la contribución y los aportes que dicho ente promueve hacia sus investigadores, las necesidades que los investigadores poseen al desarrollar una exploración; los procesos de investigación y transferencia que se llevan a cabo en estas universidades, las metodologías utilizadas para instaurar la gestión del conocimiento y las mejoras que se deben ejecutar en estos recintos educativos para optimizar dicha gestión.

Por otro lado, en esta investigación se recurrió a la observación participante, la cual permitió obtener información que sirvió para distinguir las múltiples

herramientas de gestión del conocimiento que son empleadas en estas universidades. Del mismo modo, para edificar un estado del arte sólido que sustentase este trabajo, se utilizó la revisión documental, explorando diversas fuentes bibliográficas sobre el tema en cuestión.

Finalmente, tomando en consideración el carácter cualitativo de esta investigación, se debe referir que los resultados de este trabajo no fueron plasmados a través de valores numéricos o cuadros estadísticos, sino que han sido presentados mediante razonamientos descriptivos donde se pone de manifiesto la perspectiva e interpretación general del objeto de estudio.

Interpretación de los Resultados

Los resultados que se muestran a continuación se presentan siguiendo el orden de las interrogantes que conforman el instrumento aplicado:

a) Ejecución de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior

Tras analizar la información obtenida de la encuesta realizada se pudo discernir que en ambas universidades se implementa la gestión del conocimiento. A su vez, tomando en consideración los aportes de los encuestados, se percibe que la gestión del conocimiento es comprendida como un conjunto de actividades y procesos que se efectúan en el sector universitario con el fin de intercambiar información y experiencias, lo que permitirá mejorar las actividades académico-administrativas que se desarrollan en dichos recintos, favoreciendo su competitividad y operatividad.

Conjuntamente, se considera que la gestión del conocimiento en la educación superior se trata de algo imprescindible y de gran necesidad, pues las universidades como espacios por excelencia donde se

origina, comparte y difunden saberes, requieren la presencia de mecanismos dinámicos y eficaces para la disertación. Por ello, la gestión del conocimiento representa ese utensilio que fortalece la información que se gesta, tanto en las aulas de clases como en los espacios de investigación, beneficiando el funcionamiento de estas instituciones.

Por otra parte, se debe señalar que los resultados obtenidos reflejan que en el recinto público la gestión del conocimiento en ocasiones se suele ejecutar con múltiples complicaciones, esto como consecuencia de los escasos recursos económicos con los que cuentan las universidades estatales, lo que origina una dificultad para desarrollar la gestión de conocimiento, así como actividades de docencia, investigación y extensión. Con base a lo anterior, se debe referir que desde hace más de tres lustros el Estado venezolano, a través de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), asigna anualmente presupuestos efímeros a las universidades públicas del país, esto como resultado de las medidas gubernamentales del actual sistema político que impera en el país.

A tenor de lo anterior, la asfixia presupuestaria que ostentan los recintos educativos estatales de Venezuela limita la ejecución de actividades, como es el caso de la docencia, actividades de extensión universitaria, los programas de previsión social, y por supuesto la disminución de la investigación científica, siendo esta indispensable para la gestión y transferencia del conocimiento. Aun así, los informantes claves revelaron que a pesar de la coyuntura presupuestaria que impera en estas instituciones, se instauran alternativas que hacen viable la promoción de conocimiento científico, técnico y literario, lo que resulta provechoso para el país y contribuye con el desarrollo social.

b) Departamento o dependencia que maneja la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior

En relación a este asunto se pudo reconocer que en el recinto privado la gestión del conocimiento es manejada por el Secretariado de Investigación y Transferencia, una dependencia de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) que asume la investigación como uno de los ejes medulares del quehacer universitario, pues de allí se examina la búsqueda de soluciones a las disímiles problemáticas y necesidades que se requieren para mejorar el país. Igualmente, la universidad privada cuenta con la existencia de divisiones académico-administrativas que están encargadas de conducir y gestionar adecuadamente la producción intelectual que allí se genera, entre esas instancias se destacan:

Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT): Ente encargado de supervisar y evaluar los proyectos de investigación que se desarrollan en la universidad.

Comité de Ética de la Investigación: Evalúa y certifica las investigaciones en la que se encuentran involucrados seres vivos.

Dirección de Transferencia e Incidencia: Se encarga de identificar las diversas necesidades, de carácter social y económico, que se suscitan a nivel nacional o internacional, y que pueden ser atendidas por alguno de los centros o institutos de investigación de la universidad.

Observatorio de Líneas de Investigación: Ente que funciona como una especie de comunidad de conocimiento virtual, en la que los centros e institutos de investigación establecen redes temáticas y colaborativas sobre investigación y transferencia.

De las instancias antes nombradas es donde surgen las diversas directrices y normativas que se establecen para gestionar el conocimiento, permitiendo así que los centros e institutos de investigación, así como los investigadores, docentes y demás dependencias académicas y administrativas, tengan noción de los recursos disponibles y de las herramientas necesarias para contribuir con el desarrollo de conocimiento que aporten soluciones a los problemas sociales que requiere el país.

Por otra parte, en lo que respecta a la institución pública, la instancia encargada de gestionar el conocimiento es el Vicerrectorado de Investigación y Postgrado, organismo encargado de supervisar, coordinar y evaluar las actividades de investigación que se producen en toda la universidad. Para este organismo la búsqueda de conocimiento representa la labor de mayor importancia que se ejecuta en el recinto educativo, tomando en consideración que con la exploración de nuevos saberes se forjan propuestas productivas de alto nivel y de pertinencia social que contribuyen con la mejora del país y del mundo.

Asimismo, de la encuesta realizada se pudo entrever que el Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), tiene adscrita una serie de coordinaciones que verifican que todas las actividades donde se produce conocimiento se lleven a cabo de manera óptima, entre ellas se destacan:

Coordinación Nacional de Investigación e Innovación: Se ocupa de vigilar que las actividades de investigación que se suscitan en la universidad sean de calidad y tengan fines tanto académicos como de servicio social.

Coordinación Nacional del Programa de Postgrado: Procura que en los diversos programas de postgrado siempre se fortalezca la producción de nuevos saberes, enmarcados en la mejora y el beneficio de la sociedad nacional e internacional.

Coordinación Nacional de Promoción y Difusión de la Investigación: Es el ente encargado de difundir todos los conocimientos que se desarrollan en el recinto educativo. Para ello, gestiona y fortalece las publicaciones científicas de la universidad y establece estrategias de intercambio de saberes con otras instituciones. Lo anterior, se ejecuta gracias a la divulgación de publicaciones periódicas y no periódicas, y a través de la organización y promoción de eventos enmarcados en el ámbito de la investigación.

Con base a las ideas antes expresadas, se puede evidenciar que tanto las instituciones de educación superior públicas como privadas, impulsan en gran medida la investigación, la cual contribuye a fortalecer los procesos de creación de nuevos conocimientos e impacta en la generación de pensamiento crítico y autónomo de los seres humanos. En consecuencia, la gestión del conocimiento en estos recintos es imperativa, ya que se requieren de mecanismos y procedimientos aplicados para generar una transformación social.

c) Contribución al desarrollo de conocimiento científico y humanístico en las instituciones de educación superior

Si bien en los discernimientos antes expresados se pudo apreciar que las instituciones de educación superior de Venezuela ejecutan múltiples actividades aunadas al ámbito de la investigación, también se hace pertinente comprender las contribuciones que dicho

conocimiento genera para la sociedad. En ese sentido, los informantes claves que fueron encuestados alegaron que las producciones intelectuales que se desarrollan en estos recintos tienen como principal interés el buscar respuestas a las disímiles problemáticas que se generan a nivel nacional, teniendo siempre como punto central, el sembrar valores trascendentales para el hombre.

Atendiendo a estas consideraciones, se podría inferir que estos intereses investigativos surgen de todas las vivencias coyunturales que ha experimentado la población venezolana las últimas dos décadas, donde la democracia, la justicia social y la solidaridad humana, se han convertido en tópicos de interés general para la exploración académica. Del mismo modo, las universidades por ser espacios plurales están abiertas a todas las tendencias de pensamiento, lo que permite alcanzar un saber comprensivo donde se promueva la diversidad y la inclusión social.

En consecuencia, los encuestados consideraron que la producción intelectual que nace de la academia impulsa el conocimiento científico y humanístico, pues se exploran asuntos que buscan mejorar la dignidad humana, promover la libertad y la transformación del hombre, así como darle respuestas a hipótesis que generen conocimiento que sirva para resolver las dificultades fundamentales que se suscitan en el contexto global.

d) Presencia y uso adecuado de recursos materiales y capacidades académicas de los docente-investigadores de la universidad

Ofrecer recursos materiales para favorecer la investigación en los recintos educativos resulta fundamental para el desarrollo de nuevos saberes. En ese sentido, los informantes encuestados consideraron que, tanto en el recinto educativo público como en el

privado, si se pone a disposición de los investigadores, docentes y estudiantes, diversos elementos que sirven para impulsar la investigación académica.

Entre esos recursos se destacan, las bases de datos en línea donde se recopila información sobre múltiples áreas del saber, salas virtuales de investigación en las que se pueden hallar fuentes documentales primarias, secundarias y periféricas que permiten comprender a profundidad algún documento; repositorios académicos en el que se encuentran digitalizados trabajos de investigación de pregrado, maestría y tesis doctorales, revistas en línea tanto de universidades nacionales como internacionales, y finalmente, las bibliotecas donde reposa una colección de miles de libros y documentos de diferentes especialidades.

Sobre la base de lo expresado, se debe mencionar que los encuestados del recinto público manifestaron que a pesar de los amplios recursos que ofrece la universidad para fomentar la investigación, algunas veces estos elementos no están disponibles. Todo ello, como consecuencia de la crisis universitaria que afecta al país, en la que la disminución de los salarios de los trabajadores originó un éxodo de profesionales a otros sectores laborales, trayendo como resultado la ausencia de personal competente que maneje estas herramientas.

Por otra parte, los informantes encuestados de ambas instituciones manifestaron que en estos recintos educativos se brindan mecanismos de capacitación y crecimiento profesional, lo que implica que constantemente se ofrece a todos los empleados una formación técnica y especializada que les permite perfeccionar las habilidades y los conocimientos necesarios para cumplir eficazmente con sus funciones. Entre algunos de esos mecanismos se distinguen los talleres de actualización y formación profesional,

reuniones para la instrucción de procedimientos internos, técnicos u operativos, entrenamientos de inducción y adiestramiento laboral, y algunos softwares de gestión personal que exhiben diversos procesos administrativos propios del sector universitario.

De las ideas antes discernidas, se deduce que las instituciones de educación superior venezolanas reconocen que su personal profesional representa el capital humano e intelectual, por lo que invertir en el desarrollo del mismo resulta favorable, ya que se impulsa la productividad y se promueve un entorno competitivo. Permitiendo que estos recintos estén a la vanguardia y queden mejor posicionados dentro del ranking global de las principales universidades.

e) Incentivos para la promoción a la investigación y producción de nuevos conocimientos en las instituciones de educación superior

En relación a los diversos incentivos que se aplican en las universidades para motivar la producción de nuevos conocimientos, se pudo esclarecer que sólo en la institución privada esto se lleva a cabo, y se realiza a través de la entrega de premios y reconocimientos que se otorgan a las mejores investigaciones que se hayan ejecutado durante un año académico. Estas premiaciones se retribuyen a través de un significativo aporte económico y mediante la entrega de una credencial, donde se exponen las razones que hicieron meritorio a este premio.

Por el contrario, los encuestados de la universidad estatal declararon que este tipo de incentivos no se promueven en el sector público, principalmente por la falta de recursos económicos que tienen estas organizaciones. En este punto es menester destacar, que los organismos públicos son totalmente subvencionados por el Estado venezolano, por lo que

es comprensible entender la razón de no contar con un capital propio para impulsar este tipo de distinciones.

Cabe destacar, que estos incentivos son de atractivo general y necesarios en los contextos académicos, pues reconocen la excelencia y el mérito de los investigadores y promueven la vocación científica, permitiendo de otros profesionales se estimulen a desarrollar propuestas investigativas y contribuyan con la producción de nuevos saberes.

Finalmente, de los resultados obtenidos se pudo constatar que tanto la institución pública como la privada ejecutan acciones a favor de la promoción y divulgación de la investigación. En consecuencia, la edición, producción y difusión de libros y revistas científicas son el medio más idóneo para darle visibilidad a los saberes generados en estas universidades.

f) Apoyo a los procesos de investigación y transferencia mediante recursos para la gestión de conocimiento

No cabe duda, que durante un proceso investigativo se requieren de diversos recursos económicos y materiales que sirvan de sustento para que los investigadores puedan elaborar de forma amena su indagación. Es por ello, que durante el desarrollo de esta pesquisa se quiso inquirir sobre las ayudas que los recintos educativos aportan a sus investigadores para facilitar y promover la producción de nuevos conocimientos. Por consiguiente, los encuestados manifestaron que tanto la universidad pública como la privada ofrecen requerimientos y financiaciones para el desarrollo de proyectos de investigación y actividades similares.

No obstante, los encuestados del recinto público manifestaron que estos financiamientos suelen ser

insuficientes, esto como consecuencia del alto índice inflacionario que tiene Venezuela, lo que obliga a que los recursos económicos para la investigación deban ser muy altos y en moneda extranjera.

A tenor de lo antes expresado, estos informantes claves enuncian que como consecuencia de las efímeras subvenciones, la investigación en las universidades estatales han disminuido de forma considerable, pues muchas veces es el propio investigador quien debe costear sus trabajos, y como ya ha sido explicado con anterioridad, los salarios en el sector público son tan bajos que no existe manera de remunerar estas actividades.

En otro orden de ideas, los encuestados del recinto privado consideraron que en la UCAB si se facilita el financiamiento a proyectos de investigación, al tiempo que se brindan otros apoyos para fomentar la investigación en la universidad. Estos apoyos económicos son otorgados tanto al personal docente como al de investigación, y pueden ser solicitados mediante un procedimiento administrativo que solicita la universidad. Cabe destacar, que los resultados obtenidos proyectaron que este recinto establece anualmente un presupuesto para estos financiamientos, los cuales son adjudicados por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico, por lo que no todos los proyectos de investigación planificados son meritorios de este recurso.

Por último, los informantes encuestados revelaron que en estas universidades se ofrecen una serie de recursos y metodologías para gestionar el conocimiento, los cuales serán explicados en los discernimientos posteriores.

g) Metodologías utilizadas para la gestión del conocimiento

Con relación a este punto se debe señalar que los encuestados de ambos recintos educativos estuvieron

de acuerdo en expresar la presencia de metodologías para establecer la gestión del conocimiento en las universidades del país, aunque en la institución pública se evidenció una menor existencia de estos métodos. Sin embargo, los resultados analizados proyectaron que la auditoria, la documentación y la divulgación de saberes suelen ser los métodos más recurrentes para gestionar el conocimiento en las instancias estatales.

Por otro lado, en el recinto privado si se evidenciaron metodologías bien claras para el manejo del conocimiento, o como lo denominó uno de los encuestados, “existe una arquitectura investigativa en la UCAB”, la cual consiste en “un modelo de visibilidad de fácil comprensión e integración que busca establecer una administración de la investigación que sustente los procesos relacionados a la gestión del conocimiento”.

Entre esas metodologías se distinguen la auditoria de conocimientos, la divulgación, la gestión de contenidos y el diseño de recursos documentales. Además, los resultados obtenidos vislumbraron métodos innovadores que ponen a esta institución a la vanguardia de la gestión del conocimiento. Tal fue el caso de los semilleros de investigación, que son espacios donde se establecen disertaciones entre grupos estudiantiles, docentes e investigadores, en el que se estimula la búsqueda de nuevos saberes que contribuyan con el crecimiento y el desarrollo de la nación; y en segundo lugar, el mapa de conocimientos, que consiste en un cuadro de carácter informativo sobre la gestión a la investigación que se efectúa en la universidad.

El mapa de conocimientos describe los saberes que se han originado en el recinto educativo, así como la contribución que estos aportes generan al desarrollo

social¹. Cada uno de los métodos antes descritos, sirven para que en las instituciones de educación superior se establezca un equilibrio al momento de manejar la producción intelectual, lo que garantiza la excelencia de los saberes que aquí se despliegan.

h) Herramientas y recursos utilizados para la gestión del conocimiento y efectividad de las mismas

Siguiendo con el orden de ideas, los resultados de esta investigación proyectaron que el uso de herramientas para la gestión del conocimiento en organizaciones de educación superior es ineludible, pues se requieren de mecanismos óptimos y de fácil acceso con los que se pueda regentar la producción intelectual que se produce en estas instituciones. Al tiempo que, se está en consonancia con los avances y desarrollos que se producen en el mundo contemporáneo, sobre todo, en un contexto tan mutable como lo es el espacio universitario.

Con base a lo antes expresados, los informantes claves encuestados manifestaron que los recursos para gestionar el conocimiento que suelen utilizarse en los recintos de educación superior del país se enmarcan principalmente en herramientas colaborativas mediadas por recursos tecnológicos. Estas herramientas colaborativas son primordialmente de comunicación, y se circunscriben en promover un intercambio de conocimiento e información entre personas. Además, de generar a través de ese intercambio un nuevo conocimiento.

Del mismo modo, los informantes señalaron que estas herramientas para gestionar el conocimiento generan múltiples beneficios a la comunidad universitaria, tomando en consideración que son recursos que pueden

utilizarse bajo diferentes modalidades, ya sea de forma asíncrona (no requiere estar física o simultáneamente presente para su utilización), o de modo síncrono (si requiere de conexión simultánea para su uso). Al mismo tiempo, estas herramientas resultan atractivas y de fácil utilidad para todos los actores del contexto universitario, en virtud que el intercambio de información se puede establecer bajo múltiples formatos, como el auditivo, visual, audiovisual o el texto.

Entre las herramientas colaborativas más utilizadas para gestionar el conocimiento en las universidades, los informantes encuestados manifestaron las siguientes: redes sociales, entre las que se destacan *Facebook*, *WhatsApp* e *Instagram*, los blogs informativos y las páginas web, tanto de la institución de educación superior como de otras instancias relacionadas con los procesos académicos; plataformas gratuitas en línea como *Google Doc*, y servicios de almacenamiento e intercambio de información como *Google Drive* o *Gmail*. Asimismo, aunque en menor proporción, se evidenció el uso de la plataforma educativa *Moodle*, utilizada para la creación y diseño de aulas virtuales donde se fomenta el aprendizaje personalizado y la consultoría educativa, todo ello a través de recursos digitales como repositorios, bibliotecas en línea y salas virtuales de investigación.

Por otro lado, y como consecuencia de los avances científicos y tecnológicos, varios de los participantes encuestados esgrimieron el uso de herramientas fundamentadas en la inteligencia artificial (IA) para gestionar el conocimiento. En este punto, se destacó que la IA en las instituciones de educación superior se maneja a través de tecnologías y softwares informáticos

¹ Para efectos de observar eficazmente el mapa de conocimiento utilizado en esta institución de educación superior, se puede acceder al siguiente enlace: <https://investigacion.ucab.edu.ve/gestion-del-conocimiento/mapa-del-conocimiento-ucab/>

que realizan una variedad de funciones, como suele ser el caso del análisis de datos estadísticos, la interpretación de texto escrito, categorización de información, mensajería instantánea, e inclusive, para el establecimiento de predicciones y previsiones de ciertos procesos académico-administrativos que se ejecutan en la universidad.

No cabe duda, que la llegada de la IA al contexto educativo ha cambiado el paradigma con el que se solía percibir a estos entes. Además, que ha ayudado a generar valor a estas organizaciones, pues brinda una visión contemporánea y de innovación que le permite a toda la comunidad educativa estar en consonancia con los actuales avances del contexto global.

Por otra parte, se debe referir que los encuestados manifestaron que muchas de las herramientas antes descritas para gestionar el conocimiento, fueron mayormente conocidas a partir del año 2020, cuando la llegada de la pandemia por Coronavirus obligó a la sociedad a recurrir a diversos recursos tecnológicos e informáticos para establecer un proceso de comunicación, en virtud que la población mundial fue sometida a un aislamiento histórico que alteró temporalmente las formas de comunicación.

En concordancia con lo preliminar, las metodologías de gestión del conocimiento antes descritas sirven para poner de manifiesto la contribución intelectual y científica que los institutos y centros de investigación, así como otras instancias universitarias, ejecutan a través de las capacidades académicas y profesionales que posee su personal.

i) Mejoras a implementar en las instituciones de educación superior para optimizar el manejo de la gestión del conocimiento

Finalmente, el instrumento aplicado en esta investigación procuró conocer la perspectiva de los

informantes claves en cuanto a mejoras y cambios que se pudiesen implementar en estos recintos educativos para optimizar la gestión del conocimiento. En líneas generales, se puede referir que la mayoría de los individuos encuestados están complacidos con la forma en la que se gestiona el conocimiento en estas organizaciones. Sin embargo, entre algunos de los aportes establecidos, especialmente por el personal del recinto público, fue el generar “mayores incentivos a los investigadores para fomentar la investigación”, tomando en cuenta que si no existe un beneficio o estímulo constante que incite a los investigadores, difícilmente se producirían nuevos saberes, desasistiendo uno de los pilares básicos de la universidad.

Asimismo, la realización de talleres de inducción para aprender a manejar las diversas herramientas de inteligencia artificial que se utilizan en las universidades, fue otro requerimiento de los encuestados, lo que evidencia que algunos trabajadores de estas instituciones no poseen las competencias digitales suficientes para la manipulación de estos recursos. En este sentido, se debe expresar que si bien estas herramientas son relativamente modernas y de reciente data en los contextos universitarios, es comprensible que existan algunas personas que todavía no se acoplan a estos cambios tecnológicos, por lo que un curso de inducción y de formación en competencias digitales sería beneficioso para el desarrollo profesional de todos los actores que hacen vida en la academia.

Conjuntamente, otra recomendación señalada fue la de promover y divulgar los servicios de consultoría y las líneas de investigación que ofrecen las universidades venezolanas, lo cual permitiría establecer relaciones interinstitucionales con otros recintos educativos y organizaciones, que impulsarían

proyectos en común que beneficiarán a ambas entidades. Con lo anterior, no sólo se gestiona el conocimiento, sino que también se induce la transferencia de conocimientos, fomentando el crecimiento profesional, la eficiencia, productividad y rentabilidad de estas instituciones.

A modo de colofón, con cada uno de los discernimientos antedichos se ha podido edificar un estado del arte sólido que permite adoptar una postura crítica sobre las herramientas para la gestión del conocimiento que se utilizan actualmente en el sector universitario venezolano. Por ello, se ha de afirmar que las instituciones de educación superior son un área significativa para las sociedades, en virtud que es en ella donde los estudiantes adquieren las competencias y habilidades necesarias que les permitirá acceder al campo laboral. En este sentido, discurrir sobre la gestión del conocimiento y sus herramientas representa un tema de importancia para la comunidad científica, pues es gracias a estos recursos que las entidades de educación superior se constituyen como estructuras organizacionales cónsonas con los avances que se suscitan en el mundo contemporáneo, siendo espacios competitivos, innovadores y atractivos.

Conclusiones

En la presente investigación se han determinado las diversas herramientas y recursos que se utilizan en las instituciones de educación superior de Venezuela para gestionar el conocimiento. En este sentido, los resultados de este trabajo permiten concluir que las herramientas para gestionar el conocimiento que se utilizan en los recintos de educación superior de Venezuela, tanto en el sector público como en el privado, se encuentran enmarcadas principalmente por el uso de sistemas informáticos y de tecnologías de

información y comunicación, así como por el uso de internet e intranet, bases de datos y herramientas colaborativas, entre las que se destacan las redes sociales, los blogs informativos y las páginas webs, los documentos electrónicos, las plataformas de almacenamiento como *Google Drive* y las comunidades virtuales de conocimiento.

Estos mecanismos tecnológicos resultan atractivos, modernos y fáciles de usar para los investigadores y demás miembros del sector universitario. Sin embargo, el tratamiento que se le da a estas herramientas varía dependiendo del contexto en el que se utilicen. Por ejemplo, en el recinto público el uso de equipos tecnológicos y redes informáticas suele presentar diversas fallas al momento de manejarse, en virtud que estos dispositivos requieren de un mantenimiento, actualización y servicio técnico frecuente que no se ejecuta con frecuencia en la universidad.

A razón de lo preliminar, se ha podido vislumbrar que las disímiles fallas que se presentan con las herramientas antes referidas, tienen su punto de origen a razón de los escasos recursos económicos que el Estado venezolano invierte en los entes públicos, lo que origina la imposibilidad de actualizar estos mecanismos y de ofrecer alternativas acordes con los avances de la ciencia y la tecnología. En consecuencia, esto ha originado que los recursos documentales y las herramientas tradicionales de gestión del conocimiento, como son los manuales, guías e informes, sean una alternativa vigente para operar los saberes que se producen en estos espacios.

Por otra parte, si bien en el contexto privado las disyuntivas antes expresadas no suelen exhibirse con frecuencia, se ha divisado la necesidad de ofrecer a los investigadores mayores mecanismos para instruirse en

cuanto al uso de herramientas tecnológicas para manejar el conocimiento, pues si bien el recinto privado se mantiene a la vanguardia en cuanto a las herramientas informáticas y tecnologías existentes, algunos de sus usuarios manifestaron ciertas dificultades para manejarlas, sobre todo las relacionadas con herramientas de inteligencia artificial, lo que irrumpe en cierta medida el uso correcto de la gestión del conocimiento en este ente educativo.

A propósito de lo precedente, se debe discernir que el uso de herramientas tecnológicas para manejar la gestión del conocimiento en el sector universitario tuvo un crecimiento exponencial a raíz de la pandemia por COVID-19 (Coronavirus) suscitada a principios del año 2020, donde el aislamiento al que tuvo que ser sometida gran parte de la población mundial, obligó a establecer cambios en las estrategias de enseñanza y aprendizaje y en los servicios y procesos académicos, administrativos y corporativos de las universidades.

En consecuencia, con el fin de dar una respuesta efectiva ante esta coyuntura y asegurar la viabilidad y supervivencia de los recintos universitarios, se instituyeron diversas herramientas innovadoras, como fue el caso de la implementación de nuevos sistemas de información, la creación de aulas virtuales o la minería de datos, esta última utilizada para predecir el desempeño estudiantil y desarrollar estrategias acordes con las necesidades que requiere el estudiantado.

Del mismo modo, aunque en menor medida, de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que en estos recintos educativos se instauraron programas fundamentados en inteligencia artificial, que permite manejar eficazmente el conocimiento. Algunas de estas herramientas han sido desarrolladas por compañías informáticas de renombre, como puede ser el caso de

Microsoft, la *International Business Machines Corporation* (IBM) o *Freshdesk*, y tienen la intención de ofrecer servicios destinados a gestionar de forma eficiente el conocimiento, así como brindar sistemas de gestión de soporte para operar aspectos académicos y administrativos que se ejecutan en la universidad.

No obstante, se debe esclarecer que estas herramientas por los momentos no son de uso colectivo en los recintos universitarios que fueron estudiados, sino que son manejadas por dependencias específicas, como suele ser el caso de la Dirección de Informática en el recinto público, o de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) en el recinto privado.

Del mismo modo, la existencia de comunidades de conocimiento ha sido otro componente con el que se suele gestionar el saber en estos entes educativos. En este punto se debe señalar, que estas comunidades se encuentran conformadas por docentes e investigadores que poseen experticia e intereses en común en un área profesional o línea de investigación particular. Por ello, en estas comunidades de conocimiento la principal actividad ejecutada, además del discernimiento y la pesquisa de nuevos saberes, es la divulgación de los hallazgos producidos en las investigaciones efectuadas, lo que implica la difusión y democratización de los nuevos conocimientos. Para ilustrar lo anterior, se recurre al uso de la extensión universitaria, donde a través de seminarios, *webinar*, congresos, foros, talleres y publicaciones académicas, se promueve la difusión y transferencia de la nueva información generada.

Finalmente, se debe esclarecer que con los hallazgos obtenidos en esta investigación, se puede comprender que el uso de herramientas para la gestión del conocimiento sustentadas en recursos informáticos y

tecnológicos, tienen como principal intención el producir y promover estructuras organizacionales universitarias que estén a la par de los avances que se suscitan en el mundo contemporáneo, lo que les permite a estos recintos educativos ser más competitivos, innovadores y atractivos ante los escenarios actuales, tanto a nivel nacional como internacional.

Referencias

- Acevedo Correo, Y., Aristizábal Botero, C., Valencia Arias, A., y Bran Piedrahita, L. (2020). Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. *Revista Información Tecnológica*, 31(1), febrero 2020, 103. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103>
- Álvarez Mesa C., y Henao Calad, M. (2017). La teoría de creación de conocimiento y la resiliencia como soporte del conocimiento en la innovación social. *Revista Electrónica Fórum Doctoral*, 7(1), febrero 2017, 11. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/forum-doctoral/article/view/5345>
- Brooking, A. (2017). *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Paidós Editorial.
- Bustello Ruesta, C., y Amarilla Iglesias, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Revista Ph Tendencias, Reflexiones y Experiencias*, 34(1), marzo 2001. <https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>
- Escorcía Guzmán, J., y Barros Arrieta, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 83-97. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/>
- Ficco, C. (2020). Una revisión del concepto de capital intelectual y de las principales alternativas para su identificación y medición. *Revista Activos*, 1(18), 161-203. <https://doi.org/10.15332/25005278/6162>
- Flores Caicedo, J. (2010). La Gestión del Conocimiento y las Estrategias Colaborativas: Una alternativa de aplicación en Instituciones de Educación Superior. *Revista de Investigación*, 71(34), septiembre-diciembre 2010. ISSN 0798-0329.
- García, A. (2020). *Organización y gestión del conocimiento en la comunicación*. TREA S. L. Ediciones. España.
- García Leonard, Y., y Sorhegui Rodríguez, R. A. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista Científica Ecociencia*, 7, 1–15. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.304>
- Hessen, J. (2019). *Teoría del Conocimiento*. Panapo Editorial. Venezuela.
- Lemus Maestre, J. (2020). Miradas críticas a la dinámica universitaria desde los principios de Nonaka y Takeuchi. *Revista Praxis Educativa REDIE*, 12(2), 88-98. https://www.academia.edu/43207893/Revista_Praxis_Educativa_Vol_22

- Maté, J. (1999). *Perspectivas sobre la gestión de los conocimientos*. Economía Industrial Editorial.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Pérez-Montoro, M. (2018). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis*. TREA S. L. Ediciones. España.
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed. [Versión 23.7 en línea]. Recuperado el 25 de enero de 2024 de: <https://dle.rae.es>
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Revista Educar*, 37(1), 25-39. <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf>
- Ropa Carrión, B., y Alama Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Ciente*, 9(1), abril 2022, 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Tiwana, A. (2020). *The Knowledge Management Toolkit. Practical techniques for building a knowledge management system*. Prentice-Hall Publish.
- Universidad Católica Andrés Bello. Secretariado de Investigación y Transferencia. (s.f.). Mapa del Conocimiento UCAB. Recuperado el 14 de agosto de 2024 de: <https://investigacion.ucab.edu.ve/gestion-del-conocimiento/mapa-del-conocimiento-ucab/>
- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., y Ramírez Flores, Élfego R. F. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18) septiembre-diciembre), 53–78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

Anexo

Estimado Profesor investigador, con el fin de recabar información necesaria acerca de las herramientas que se utilizan en las Instituciones de Educación Superior de nuestro país para la manejar la Gestión del Conocimiento. A continuación, se presenta la siguiente encuesta. Los resultados aquí derivados constituyen un primer acercamiento para disertar sobre el manejo que se le otorga a esta disciplina desde distintos ámbitos de las organizaciones. De antemano le agradecemos por su tiempo y dedicación.

1.-	¿Considera usted que en la universidad donde se desarrolla como investigador-docente se ejecuta la Gestión del Conocimiento?
2.-	¿Cuál es el departamento o la dependencia que se encarga de manejar la Gestión del Conocimiento en su universidad?
3.-	¿Considera usted que en los Institutos y Centros de Investigación de su universidad se contribuye al desarrollo del conocimiento científico y humanístico? Justifique su respuesta.
4.-	¿De qué modo se establece el uso adecuado de los recursos materiales y las capacidades académicas de los investigadores de su universidad?
5.-	En su universidad ¿cómo se establecen incentivos que promueven la investigación y producción de nuevos conocimientos?
6.-	¿Considera usted que en su universidad se apoyan los procesos de investigación y transferencia a través del uso de enlaces, insumos y apoyos documentales para la gestión? Justifique su respuesta.
7.-	<p>¿Cuáles de las siguientes metodologías para la implantación de la Gestión del Conocimiento considera usted que se ejecutan en su universidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoria del Conocimiento. <input type="checkbox"/> • Mapa del Conocimiento. <input type="checkbox"/> • Documentación de Conocimientos. <input type="checkbox"/> • Divulgación de Conocimientos. <input type="checkbox"/> • Desarrollo de políticas para la Gestión de Conocimientos. <input type="checkbox"/> • Ninguna. <input type="checkbox"/> • Otra. Especifique: _____

8.-	<p>De las siguientes herramientas para la Gestión del Conocimiento ¿Cuáles considera usted que se utilizan en su Universidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos documentales o Herramientas de Aprendizaje (Manuales, Guías, Informes). <input type="checkbox"/> • Software Informático. <input type="checkbox"/> • Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). <input type="checkbox"/> • Comunidad de Gestión del Conocimiento. <input type="checkbox"/> • Internet e Intranet. <input type="checkbox"/> • Agentes Inteligentes (Chats, Correos Electrónicos, Motores de Búsqueda). <input type="checkbox"/> • Bases de Datos o <i>Data Warehouse</i>. <input type="checkbox"/> • Herramientas colaborativas (Blogs, Wiki, Google Doc, Google Drive, Net meeting, Redes Sociales). <input type="checkbox"/> • Sistema de Gestión de Contenidos. <input type="checkbox"/> • Otra. Especifique: _____
9.-	<p>¿Por qué considera usted que las herramientas antes expuestas han sido eficientes para el manejo eficaz de la Gestión del Conocimiento en su universidad?</p>
10.-	<p>¿Qué mejoras se deberían implementar en su universidad para optimizar el manejo de la Gestión del Conocimiento?</p>

Fuente: Elaboración propia (2024).