



Gestión del conocimiento en universidades públicas

Autores: Javier José Castro Capitillo

Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", **UNERMB**

jccapitillo@hotmail.com

Zulia, Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-3946-705X>

Elide del Rosario Castellanos Santiago

Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", **UNERMB**

elidecastellanos255@hotmail.com

Trujillo, Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-0301-0330>

Luz Marina Fonseca Rodríguez

Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", **UNERMB**

luzmfonseca77@hotmail.com

Zulia, Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-4492-3769>

José Luís Lugo Barrios

Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", **UNERMB**

joseluislugo@hotmail.com

Zulia, Venezuela

<https://orcid.org/0000-0003-1315-9486>

Resumen

El estudio se planteó como objetivo general, describir la gestión del conocimiento, desarrollada en las Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB). Se fundamentó en los planeamientos de autores, como Canals (2003); Riesco (2006), entre otros. En relación al diseño metodológico, el estudio es de tipo descriptivo, apoyado de un diseño no experimental, transeccional-descriptivo, de campo. Se trabajó con una población de 17 sujetos, a los cuales se les aplicaron un cuestionario de 21 ítems con un escalamiento de cinco alternativas de respuestas. La validez del instrumento se calculó a través de un juicio de expertos; y el coeficiente de Cronbach, el cual alcanzó un valor de 0.87. Para la confiabilidad se utilizó el método de estadística de las dos mitades, arrojando un valor alto de 0.86. Los datos se procesaron a través de la estadística descriptiva, utilizando el promedio y la desviación, valores interpretados por baremos. Se determinó que Gestión del Conocimiento, ha servido como plataforma para la generación de activos intangibles en una moderada proporción, razón por la cual el esquema de producción de activos de conocimientos debe ser evaluado en concordancia con los requerimientos tecnológicos y cambios que caracterizan el entorno actual.

Palabras clave: gestión del conocimiento; información; conocimiento; tecnología.

Cómo citar este artículo:

Castro, J., Castellanos, E., Fonseca, L., & Lugo, J. (2019). **Gestión del conocimiento en universidades públicas.** *Revista Scientific*, 4(14), 182-204, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.9.182-204>

Fecha de Recepción:

30-01-2019

Fecha de Aceptación:

27-06-2019

Fecha de Publicación:

05-11-2019

Knowledge management in public universities

Abstract

The study set out as a general objective, to describe the management of knowledge, developed at the National Experimental University "Rafael María Baralt" (UNERMB). It was based on the plans of authors, such as Canals (2003); Riesco (2006), among others. In relation to the methodological design, the study is descriptive, supported by a non-experimental, transectional-descriptive, field design. We worked with a population of 17 subjects, to which a 21-item questionnaire was applied with an escalation of five response alternatives. The validity of the instrument was calculated through an expert judgment; and the Cronbach coefficient, which reached a value of 0.87. For reliability the statistical method of the two halves was used, yielding a high value of 0.86. Data were processed through descriptive statistics, using average and deviation, values interpreted by scales. It was determined that Knowledge Management has served as a platform for the generation of intangible assets in a moderate proportion, which is why the knowledge asset production scheme must be evaluated in accordance with the technological requirements and changes that characterize the current environment.

Keywords: knowledge management; information; knowledge; technology.

How to cite this article:

Castro, J., Castellanos, E., Fonseca, L., & Lugo, J. (2019). **Knowledge management in public universities.** *Revista Cientific*, 4(14), 182-204, e-ISSN: 2542-2987. Recovered from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.9.182-204>

Date Received:
30-01-2019

Date Acceptance:
27-06-2019

Date Publication:
05-11-2019

1. Introducción

Las tendencias que caracterizan el complejo entorno organizacional, plantean a la sociedad, y a las organizaciones que la conforman, cuestionamientos al paradigma administrativo-gerencial existente, en consideración a que si desean trascender, deben aprender no solo a mejorar los procesos productivos y de mercadeo, sino también a gestionar de manera urgente, los conocimientos sistematizados a través de la experiencia y el aprendizaje, sobre la base del manejo de las etapas generación, distribución, aplicación, como en la renovación y adaptación de nuevos conocimientos.

Atendiendo a esta realidad, Muñoz en el prólogo de la obra de Riesco (2006a), apunta: “este entorno supone tener el mejor talento, bien formado, motivado y comprometido; bien organizado, con la mejor estrategia y con la mayor capacidad de innovación” (pág. 67). La afirmación del autor, refuerza la importancia del talento humano, resaltado la relevancia de la gestión del conocimiento, como un proceso fundamental para generar ventajas competitivas sostenidas.

En el marco de esa idea central, Michaels, Handfield, Axelrod y Cárdenas (2003): “gestionar el conocimiento, constituye la piedra angular sobre la cual soportan las organizaciones su acción” (pág. 145). Sin embargo, esto no será tarea sencilla, dado que este importante activo intangible es algo abstracto para algunos y demasiado complejo para otros. El conocimiento en este sentido, está dentro de cada uno de quienes conforman la organización, así como, del potencial de cada uno de los miembros de ésta. No obstante, para Canals (2003a):

No existe la posibilidad cierta de gestionar los elementos del conocimiento: personas, tecnologías y contexto, también denominados activos intangibles o de conocimiento, los cuales se generan de forma sistemática y continua, a través de la integración de los nuevos y viejos conocimientos (pág. 121).

En ese orden de ideas, como proceso integral, la gestión del conocimiento, permite crear sistemas para sistematizar bases de datos, dentro de las cuales se integren documentos, competencias, rutinas, procesos, entre otros componentes tangibles e intangibles necesarios para el fiel cumplimiento de las tareas.

Dentro del ámbito de la educación universitaria, este requerimiento supone, el establecimiento de esquemas de actuación que valoren; y aseguren la documentación objetiva de las situaciones sobre las cuales fundamenta la organización su trascendencia y pertinencia: educación, extensión e investigación. Para Riesco (2006b): “diligenciar el conocimiento, en las organizaciones, exige esquema de observación del comportamiento, tanto de clientes como de competidores a fin de potenciar los activos de conocimientos intangibles” (pág. 110). Todo ello, a partir de la asignación de recursos presupuestarios en áreas como la investigación y desarrollo.

Desde esa óptica, la gestión del conocimiento se encuentra estrechamente vinculada con factores de crecimiento económico y social, al generar el potencial tecnológico necesario para crear una plataforma estructural que contribuya con el mejoramiento de la calidad de vida, propósito dentro del cual, la universidad como garante de ese proceso, mediante la existencia de lazos de colaboración e intercambio entre éstas, las empresas e industrias del entorno, se convierte en un actor principal del desarrollo social sostenido.

En ese complejo marco de actuación, la universidad debe jugar un papel extraordinariamente importante, ejemplo de ello lo representan los más avanzados países como Estados Unidos, España, Italia, Francia, China y Japón. Los cuales han articulado su desarrollo y potencial, con las fases que componen el proceso de gestión del conocimiento.

Desde esa óptica, para Canals (2003b): “en las universidades, el campo de la investigación científica ha desarrollado el esquema de gestión del

conocimiento más efectivo de la historia de la humanidad” (pág. 85); al permitir integrar los aportes científicos, tecnológicos necesarios para lograr el avance de la sociedad del conocimiento y la información.

Ahora bien, el problema radica en el hecho que no todas las universidades han logrado tales niveles de excelencia en cuanto al manejo del conocimiento, en este sentido, según algunos autores como Herrera (2019a): “No puede existir una sociedad del conocimiento en la que haya un divorcio entre la universidad, la sociedad, la empresa privada y el sector público” (pág. 392); Por tal motivo la universidad a pesar de ser una institución de conocimiento, no garantiza que lo esté generando correctamente, socializándolo dentro de su seno y menos, difundirlo, transfiriéndolo y compartiendo con los sectores de la sociedad.

No obstante, de acuerdo con Herrera (2019b):

Se dirá que esto hace referencia sobre la forma de gestionar el conocimiento en la educación universitaria, considerando factores de la realidad como la dinámica del entorno interno de la universidad experimental y externo propio del país, así como factores de orden técnico, científico y humanístico dentro del marco de una concepción holística, que permita implementar un modelo de gestión interactivo (pág. 392).

El inconveniente estriba para algunas universidades, especialmente las latinoamericanas, su cuestionamiento en la implementación de las prácticas de la gestión del conocimiento por el uso productivo de éste, dados los resultados mostrados en el desarrollo económico- social de algunos países de la zona (Venezuela, Guatemala, Ecuador, entre otros).

En el caso particular de la universidad venezolana, esta situación se observa probablemente, en las disfuncionalidades generadas por la escasa interrelación entre las instituciones y la sociedad; en consideración a que los intereses gravitan hacia favorecer, aquellas expectativas que mayores beneficios reditúen a quienes en el instante están apoyando o no esa

generación de ideas, conceptos y teorías. Predominan en este sentido, intereses políticos y económicos de las élites, más que las prioridades inherentes al desarrollo social.

Aunado a esta situación, la realidad actual caracteriza un turbulento entorno que plantea demandas sociales, económicas, políticas, culturales, entre otras, las cuales dinamizan la necesidad de replantear sus esquemas de funcionamiento, redefinir los procesos y actividades que contribuyen con el desarrollo de las funciones de docencia, investigación y extensión, y articula y sistematizan las experiencias, producción científica y logros en bases de datos y plataformas para la gestión de la información y la comunicación.

Como parte de ese contexto global, la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB), como parte del subsistema de educación universitaria no se encuentra alejada de tales caracterizaciones. En este sentido, mediante observaciones directas y entrevistas diagnósticas a los miembros de la comunidad universitaria puede advertirse como desde el ámbito de la actividad docente existe precariedad, derivada de la deficiencia en cuanto de los recursos requeridos para la generación de conocimiento, así como para su documentación, seguimiento y evaluación.

Esta ausencia, (en algunos casos y en otros la restricción), en cuanto a la utilización de los adelantos y recursos tecnológicos, de sistemas pertinentes de gestión, tales como: sistemas de información gerencial, control de gestión, estructura de control, entre otros, dificulta no solo la actividad docente, sino que además permite, la realización de actividades no contempladas dentro de la racionalidad organizacional universitaria.

Por otra parte, por estar inmersas dentro de culturas que privilegian los intereses particulares y donde la interacción en equipo, como las reuniones de cátedras, programas o facultad, entre otras, es solo para el cumplimiento de pautas de comportamientos dispuestos por la universidad para posibilitar la programación y el cumplimiento de las actividades académicas y

administrativas, lo cual pudiera derivarse de la alta discrecionalidad, por parte, de quienes son responsables de su aplicación (control de asistencia, programación semestral, entre otros).

Asimismo, se manifiesta la inexistencia, de criterios para la planificación de carrera, de los docentes, dando lugar a una diversidad de especializaciones, maestrías y doctorados, que en el mejor de los casos, contienen ejes de formación relacionados con las áreas de responsabilidad asignada por departamentos, cátedras, centros o líneas de investigación. Pero que no aseguran una completa relación entre el área de formación profesional, área de especialización y área académica.

Quizás el ámbito donde algunos miembros de las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo del Estado Zulia, coincidían notablemente era lo concerniente al espacio físico y la infraestructura (cubículos, bibliotecas, conectividad, salas de baños, entre otros), aspectos que han sido poco considerados al momento de establecer su contribución para la generación de actividad básica: generación de activos intangibles.

Por otra parte, se observa cómo se dificulta, la construcción de nuevos conocimientos, en razón que se encuentran actividades o trabajos que han generado como producto, un conocimiento; y no se comparte, queda en papel sin intención de exteriorizarlo, y también existen conocimientos que no logran diseminarse a otros miembros a fin de ser adoptados, como una forma de ampliar las competencias de sus miembros y las particulares competencias de la organización.

En atención a lo antes descrito, los investigadores se proponen como objetivo de investigación, describir la gestión del conocimiento desarrollada en la UNERMB, de manera de comprender a través de las dimensiones e indicadores considerados en la investigación, los aspectos más resaltantes que conforman este importante proceso y, materializan la generación de

activos propios del quehacer docente, investigativo y de extensión.

2. Metodología (Materiales y métodos)

El abordaje científico-metodológico de la investigación científica, exige establecer claramente los métodos, técnicas e instrumentos como paso previo a la intervención instrumental de la unidad o población objeto de estudio, a fin de determinar a través del procesamiento de los datos y, su análisis respectivo de manera de generar la información pertinente para dar respuesta a los objetivos específicos planteados de estos y, así dar respuestas precisas a los requerimientos de la investigación. En este sentido, este apartado contiene todo lo referido al proceso metodológico descrito conforme a una sistematización clara y sólida sobre los métodos y técnicas de investigación.

Por su propósito, esta investigación se considera descriptiva, dentro de la cuales para Hernández, Fernández y Baptista (2010): “se busca describir situaciones, eventos y hechos, a través de la utilización de instrumentos de medición” (pág. 23); diseñados a partir de un conjunto de aspectos derivados de las teorías que apoyo, operacionados en dimensiones e indicadores. Por otra parte, el diseño de investigación, se caracteriza como “no experimental”, puesto que no se manipuló deliberadamente la variable, sino que solo se recolectaron datos de forma directa, de fuentes de información primaria, utilizando para ello, un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Por otra parte, el diseño es del tipo transeccional descriptivo, al recolectarse los datos un momento único, específicamente vinculado con la aplicación del instrumento. El diseño además es de campo, en razón a que como lo expresa Chávez (2009): “se utilizan fuentes de información primaria, referidas en este caso a la población de estudio” (pág. 135).

Con respecto a la población de estudio, utilizada como fuente de información en la investigación, se consideró a las personas que ocupan cargos de dirección en la estructura organizacional de la universidad

seleccionada para realizar la investigación, las cuales tienen la asignación formal de tareas, actividades y funciones inherentes a la gestión del conocimiento y por tanto, su acción determina en gran medida el desarrollo del conocimiento y por consiguiente la generación de activos intangibles.

En este marco de ideas, de acuerdo a la información suministrada por las unidades de personal en el cuadro 1, se presenta la caracterización de la población de estudio:

Cuadro 1. Caracterización de la población de estudio: Unidad de personal de la UNERMB.

Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”	
Rectorado	1
Vice-rectorado académico	1
Vice-rectorado administrativo	1
Secretaría	1
Programa Administración	1
Programa Educación	1
Programa de Ingeniería	1
Programa de Investigación	1
Programa de salud	1
Programa de postgrado	1
Unidad de evaluación institucional	1
Unidad de dirección de planificación	1
Unidad de dirección y gerencia de obras y proyectos	1
Unidad de relaciones institucionales	1
Unidad de relaciones interinstitucionales	1
Unidad de plataforma comunicacional	1
Unidad de servicios estudiantiles	1
Total	17

Fuentes: Los Autores (2018).

Resulta de gran relevancia mencionar que las características de la población son de carácter finito y accesible a la aplicación del instrumento, por lo tanto, no se utilizó una muestra, se trabajó con toda la población, lo cual le da característica de censo poblacional, procedimiento dentro del cual de

acuerdo a Tamayo y Tamayo (2007): “la muestra en la cual entran todos los miembros de la población” (pág. 69); en el caso específico del estudio conformado por 17 sujetos.

Por otra parte, para la recolección de datos, se utilizó como técnica la observación mediante cuestionario y/o encuesta, la cual permitió recabar las respuestas de forma directa de fuentes de información primaria. En este marco de ideas, el cuestionario fue diseñado a través de la coherente relación de objetivos, variables, dimensiones e indicadores, los cuales permitieron operacionalizar la variable y dar condición de consistencia teórica a la investigación. En este marco, el instrumento está conformado por 21 reactivos con respuestas cerradas de 5 alternativas múltiples, a saber: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Antes de su aplicación a las fuentes de información, fue necesario demostrar la validez de contenido del instrumento diseñado. Esto se realizó a través de la técnica de “Juicio de Expertos”, donde, con el apoyo de especialistas en el área cognitiva y metodológica, se evaluaron los ítems o reactivos, para determinar coherencia, consistencia y pertinencia de los mismos; lo cual refiere su capacidad para medir adecuadamente la variable, dimensiones e indicadores.

Una vez determinada la validez de contenido del instrumento, se aplicó una prueba piloto para calcular la validez de constructo; se utilizó en este sentido, una prueba piloto conformada por 10 sujetos, con rasgos similares a la población de estudio, pero que no formaron parte de la misma, lo cual permitió determinar la confiabilidad del mismo. Para determinar el coeficiente de validez, se utilizó el coeficiente de Alpha Cronbach, arrojando un valor de 0.87, indicador de un nivel alto.

Para el procesamiento de los datos, se aplicó estadística descriptiva, utilizando para ello el promedio y la desviación como medidas de análisis, lo cual requirió la construcción de dos cuadros baremos, los cuales se presentan

a continuación. El primer baremo, presentado en el cuadro 2, detalla los rangos, intervalos y categorías consideradas para la interpretación del promedio. El mismo fue construido sobre la base de la valoración cuantitativa asignada a las cinco (5) alternativas de respuestas.

Cuadro 2. Baremo para la interpretación del promedio

RANGO	INTERVALO	CATEGORÍA
1	4.21 – 5	Muy alta
2	3.41 – 4.20	Alta
3	2.61 – 3.40	Moderada
4	1.81 – 2.6	Baja
5	1 – 1.80	Muy baja

Fuente: Los Autores (2018).

El segundo baremo, mostrado en el cuadro 3, se diseñó para interpretar los valores de desviación estándar, los cuales refieren el nivel de confiabilidad de las respuestas. El mismo fue construido sobre la base de la menos (0) y mayor (4) dispersión obtenida con la aplicación del instrumento para cada ítem o reactivo. Al respecto, estadísticamente la desviación es inversa a la confiabilidad, es decir, que mientras mayor dispersión o desviación, menor será la confiabilidad.

Cuadro 3. Baremo para la interpretación de la desviación estándar

RANGO	INTERVALO	CATEGORÍA
1	3 – 4	Baja Confiabilidad
2	2 – 2.9	Moderada Confiabilidad
3	1 – 1.9	Alta Confiabilidad
4	0 – 0.9	Muy Alta Confiabilidad

Fuente: Los Autores (2018).

3. Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

Cuadro 4. Variable: Gestión del conocimiento

DIMENSIONES	PROMEDIO	DESVIACIÓN
Elementos clave en la gestión del	3,45	1,00

conocimiento		
Proceso de gestión del conocimiento	3,63	0,99
Resultados generales de la variable	3,54	1,00

Fuente: Los Autores (2018).

En relación a la variable en estudio, referida a la Gestión del Conocimiento y a sus dimensiones, como se observa en el cuadro 4, los resultados generales obtenidos una vez procesados los datos, arrojaron un promedio general de 3,54, indicando una categoría alta, y una desviación estándar de 1,00, ubicándose en la categoría de baja, lo cual refleja una alta confiabilidad de las respuestas.

Tal situación encuentra en el planteamiento de Riesco (2006c): su fundamentación al señalar que: “en las instituciones universitarias, el interés por el conocimiento y por consiguiente de sus elementos clave como su proceso, no es nuevo pues siempre lo han examinado, aplicado y valorado” (pág. 123); pero su importancia como aspecto imprescindible para la efectividad organizacional es actualmente punto de gran relevancia en el paradigma gerencial aplicado en la UNERMB.

Igualmente, es relevante destacar los valores obtenidos por las dimensiones de la variable Gestión del Conocimiento específicamente los valores que obtuvieron los elementos clave, cuyo promedio fue de 3,45 y desviación 1,00 permiten sobre la base de los baremos empleados señalar que la categoría en la cual se ubican ambos estadígrafos es alta respectivamente (Alta dispersión/Alta confiabilidad). Este desempeño indica que en la UNERMB existe un marcado esfuerzo por operar de forma efectiva los elementos clave en la gestión del conocimiento.

Los resultados permiten comprender, la importancia de los factores motivacionales en el proceso de gestión del conocimiento y el despliegue

efectivo de cada uno de sus procesos, en relación a la intención y energía puesta por los actores responsables de su desarrollo. Al mismo tiempo, la importancia de los factores condicionales en el mismo proceso, relacionados con infraestructura, equipos e instrumentos necesarios para cumplir con los propósitos de este importante proceso.

Con relación a la dimensión proceso de gestión del conocimiento, el procesamiento arrojó un promedio de 3,63 y una desviación de 0,99, lo cual la ubica dentro la categoría alta, con una baja dispersión, siendo este dato muy revelador de la uniformidad de las opiniones de los encuestados.

En el marco de esos resultados, el proceso de gestión del conocimiento en la UNERMB, se desarrolla con altos niveles de eficacia, al constituirse en parte esencial de su modelo de racionalidad organizacional ya que la participación de sus miembros es fundamental para la creación y trasmisión del conocimiento. Esta situación se encuentra reflejada en el planteamiento de Canals (2003c), cuando señala que:

El modelo de gestión del conocimiento ha de procurar la calidad e importancia del capital humano en la generación de la información que estos individual y grupalmente requieran para asegurar de forma confiable que esta sea de utilidad para alcanzar los objetivos compartidos entre estos y las universidades (pág. 112).

Atendiendo a estos planteamientos, el proceso de gestión del conocimiento exige sincronía, organización y una visión compartida, que permita dirigir el proceso hacia el logro de los más altos niveles de eficiencia. Entre estos factores se materializa la necesidad del trabajo de equipo de alto desempeño, para el alcance efectivo y continuo de los objetivos del proceso de gestión del conocimiento, y, por consiguiente, la conformación de equipos humanos de naturaleza y áreas de especialización diversas, a fin de posibilitar el intercambio entre quienes tienen conocimientos específicos y especializados, con quienes requieren de ellos para el logro de las actividades

y objetivos universitarios. Todo ello, dentro del paradigma de gestión del conocimiento.

Existe en ese sentido, dentro de la UNERMB, de acuerdo a los resultados arrojados, un alto énfasis en el manejo adecuado de los diferentes componentes o elementos que los conforman, pues para organizaciones como las universidades donde la producción de conocimiento es parte esencial de su esquema de actuación, es indispensable que sus miembros y responsables generen las acciones necesarias para asegurar la función y la actividad básica de estas instituciones. Desde esa óptica, Canals (2003d): “si la globalización, la extensiva utilización de los adelantos tecnológicos, sobre todo a nivel de la informática, competencia, entre otros aspectos del entorno impulsan a las organizaciones y en especial a las universidades a competir con y por conocimiento” (pág. 116).

Esos valores y categorías reflejan dentro de la gestión del conocimiento, un moderado esfuerzo por exteriorizar la experiencia y conocimientos de sus miembros, quienes al mismo tiempo manifiestan según los resultados obtenidos por el indicador que la producción científica ha facilitado la sistematización del conocimiento generado dentro de la universidad objeto de estudio, al propiciarse la confianza como valor cultural de apoyo para la gestión del conocimiento.

El generar confianza dentro del contexto universitario de las organizaciones universitarias donde egos, prejuicios, entre otros aspectos, propios de la naturaleza humana es tarea que demanda gran atención, para ellos, Davenport y Prusak (2001), proponen: “la creación de medios y acciones que faciliten la confianza necesaria para compartir el conocimiento” (pág. 33). Creación de páginas amarillas, bases de datos o mapas de conocimientos, representan opciones válidas para que las universidades allanen el camino hacia la interacción entre sus miembros.

En términos generales, la gestión del conocimiento ha sido desarrollada

de forma altamente satisfactoria. En este sentido, sus miembros afirman, que con un elevado nivel se ejecuta la gestión de los elementos clave requeridos para gestionar el conocimiento, en lo que respecta al compromiso que reviste para la institución.

Evidentemente, estos elementos clave presentan resultados homogéneos, con relación al promedio general de la mayoría, el cual está por encima del promedio general de la variable gestión del conocimiento. No obstante, indicadores como las tecnologías y contexto evidencian áreas de interés para la universidad objetos de estudio si requieren consolidar su paradigma de gestión del conocimiento.

Con relación a la segunda dimensión, referida al Proceso de Gestión del Conocimiento, el promedio alcanzado fue de 3,63, y la desviación de 0,99 y considerando las categorías de los baremos establecidos para estos estadígrafos, la dimensión se ubica en la categoría alta para el promedio y muy alta para desviación, esto evidencian un alto compromiso en la gestión de los procesos creación y transmisión del conocimiento por quienes conforman esa organización universitaria.

Esa tarea esencialmente complicada, según Canals (2003e): “depende del conocimiento al cual se hace referencia y del agente que lo produce (personas, organizaciones, redes, comunidades, entre otras)” (pág. 118); por lo cual, es conveniente a los intereses de las universidades objeto de estudio sopesar la idea del autor citado en relación al concepto evolutivo de las especies, es decir, al mecanismo de variación ciega y retención selectiva que permite comprender mejor este proceso de creación. Esto supone estar pendiente de la creación de conocimiento en función de retener aquel que permita accionar sobre la realidad subyace en este planteamiento del autor Canals (2003f): “un criterio de productividad en cuanto a objetivos, misión y visión de las instituciones universitarias pues hay conocimiento producido cuya aplicabilidad es difícil de determinar en un momento dado” (pág. 133).

4. Reflexiones finales

El interés por el conocimiento o su gestión, no es nuevo en la mayoría de las organizaciones, lo han evaluado, aplicado y valorado pero su importancia como activo corporativo es totalmente novedosa, así como la complejidad presente en el entorno actual donde los requerimientos de creatividad e innovación son esenciales para lograr una gestión eficaz de tan importante activo intangible el cual está en las personas, lo cual hace más imperiosa su adecuada gestión derivada de la naturaleza humana cambiante y compleja.

Situación ardua y de gran dificultad, si se trata de universidades donde la diversidad de perfiles de formación, experiencia, experticia y especialización de sus recursos humanos y estructuras organizacionales altamente burocratizadas, hacen más urgente la aplicación de un paradigma de gestión del conocimiento que facilite su entrada y difusión, porque son por excelencia instituciones donde es imprescindible la producción de activos de conocimiento para alcanzar sus objetivos generales de creación, difusión de conocimientos que permitan a la sociedad afrontar en mejores condiciones los retos que implica esta sociedad basada en el conocimiento.

En ese sentido, en cuanto a la dimensión referida a los elementos clave requeridos para la captura, procesamiento y utilización de datos para convertirlos en información, bases de datos, sistemas y procedimientos que contribuyen con la gestión del conocimiento, desarrollada en la UNERMB, las respuestas de los encuestados permiten concluir que su manejo ha sido altamente adecuado a los fines establecidos por estas instituciones, especialmente lo concerniente a su participación en la generación de activos intangibles.

Por otra parte, la configuración de este esquema de gestión sustancialmente caracterizado por una dirección altamente comprometida con el uso intensivo del conocimiento, se ve reflejado en la facilidad que estas

organizaciones universitarias al articular el conocimiento tácito y el explícito. Compaginar ambos tipos de conocimientos, es difícil si se considera que el tácito cuya naturaleza individual y personal dificultan su exteriorización por reticencia entre las personas que lo poseen, bien por la falta de medios para tales fines o bien por los recelos propios de la complejidad de la naturaleza humana, esto encuentra en el modelo de gestión aplicado en la institución, condiciones que propician en gran medida su interacción lo cual refleja que egos, prejuicios y estimaciones de costos no son de relevante incidencia en estas organizaciones.

Para esta universidad objeto de estudio, el conocimiento tácito y explícito son complementarios, lo cual es tarea clave dentro del esquema de gestión del conocimiento. De allí, que se resalte en estas organizaciones la confianza como valor cultural, la cual es condición sine qua non para la exteriorización del conocimiento como parte esencial en la generación de activos intangibles propios del ejercicio personal, la integración de los aspectos personales, emocionales y sociales, propios del quehacer profesional universitario.

Los niveles de conocimiento como elemento clave en la institución, presenta también un elevado margen de efectividad en su manejo, puesto que para las organizaciones analizadas el agente independientemente si son sus recursos humanos, bases de datos, plataformas o unidades organizacionales en esencia las asumen como conjunto de probabilidades acerca de la realidad lo cual permite accionar en consecuencia.

Por lo tanto, ubicar el nivel de análisis no es problema, ya que desde su perspectiva holística su talento humano representa el nivel inferior aspecto básico y la organización universitaria como un todo representa el nivel superior lo cual permite evitar irracionalidades al instante de buscar y encontrar la información requerida para el desarrollo de las actividades.

Se infiere de forma general un alto y adecuado manejo de los elementos

clave requeridos para gestionar el conocimiento en la institución, lo cual determina que esta dimensión propia de la gestión del conocimiento ha sido asumida como básica dentro de este esquema de acción orientado a la generación de activos de conocimientos. Sin embargo, es necesario mencionar como parte de esta conclusión que las categorías asignadas a cada indicador de esta dimensión representan el umbral, por lo cual la atención hacia las categorías muy altas representa el punto ideal de actuación de los elementos clave.

En relación a la dimensión referida a las actividades vinculadas con la creación y utilización del conocimiento en estas instituciones, son altamente eficaces para gestionar este activo intangible, donde la demanda de razonamientos sobre aspectos de difícil cuantificación como la identificación y reorganización de patrones de relación de variables así como de significados que las personas asignan al conjunto de experiencias sobre las cuales sustentan su conocimiento, han sido asumidos de manera efectiva.

Sobre este particular, los resultados obtenidos de los encuestados establecen que el indicador proceso de creación sigue en las universidades analizadas, un mecanismo de variación ciega y retención selectiva, es decir, es análogo al proceso evolutivo de las especies, ya que en estas organizaciones la producción de ideas, investigaciones o eventos académicos, desarrollados para generar experiencias acerca de determinadas variables u objetos de estudios en contextos diversos, solo se retienen aquellos que por consiguiente posibilitan actuar sobre la realidad.

5. Referencias

- Canals, A. (2003a,b,c,d,e,f). **Gestión del Conocimiento**. ISBN: 9788480888448. Barcelona, España, Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Chávez, N. (2009). **Introducción a la investigación Educativa /por Nilda Chávez Alizo**. 1era edición, ISBN: 980-295-068-8. Venezuela,

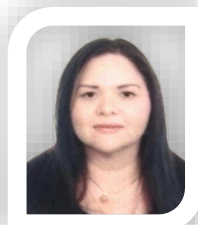
- Maracaibo: Gráfica González, S.A.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). **Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben.** ISBN: 9789879460290. Argentina: Editorial Prentice Hall Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación.** ISBN: 978-607-15-0291-9. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, Z. (2019a,b). **La Gestión del Conocimiento en las Universidades experimentales de Venezuela.** *Revista Cientific*, 4(11), 380-395. Recuperado de:
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.11.20.380-395>
- Michaels, E., Handfield, H., Axelrod, B., & Cárdenas, J. (2003). **La guerra por el talento. Principios para atraer, desarrollar y retener a gerentes altamente talentosos.** ISBN: 9580474397. Bogotá, Colombia: Norma, S.A. Editorial, 2003.
- Tamayo & Tamayo, M. (2007). **El Proceso de la Investigación Científica.** 4ta. edición, ISBN: 978-968-18-5872-8. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Riesco, M. (2006a,b,c). **El Negocio. Es el Conocimiento.** ISBN: 84-7978-748-1. España: Editorial Díaz de Santos.

Javier José Castro Capitillo
e-mail: jccapitillo@hotmail.com



Nacido en Cabimas, Estado Zulia, Venezuela, el 10 de abril del año 1973. Licenciado en Administración, Mención Gerencia Industrial en el año 1999 en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB); Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos (UNERM, 2010); Especialización de Docencia Universitaria en el año 2012; y Doctor en Ciencias Gerenciales en el año 2016 en la Universidad “Dr. Rafael Beloso Chacín”; Formación Docente para Egresados - Componente Docente (UNERMB, 2017). Actualmente me desempeño en la UNERMB, como Docente de las Materias: Gerencia de Mercado, Taller de Acción Profesional I y II, Matemáticas II, Estrategias Gerencial. Finanzas de la Empresa, Fundamentos Matemáticos y Aritmética I.

Elide del Rosario Castellanos Santiago
e-mail: elidecastellanos25@hotmail.com



Nacida en Valera, estado Trujillo, Venezuela, el 20 de julio del año 1975. Lcda. en Educación Integral; MSc. en Docencia para Educación Superior; Dra. en Educación. Docente en el Ministerio del Poder Popular para la Educación, N.E.R. 233; Profesora en la Misión Sucre Aldea Universitaria “Cruz Carrillo”; Profesora Asesora del Programa Nacional de Gestión Social, en Sabana de Mendoza.



Luz Marina Fonseca Rodríguez.
e-mail: luzmfonseca77@hotmail.com

Nacida en Cabimas, estado Zulia, Venezuela, el 4 de febrero del año 1972. Lcda. en Administración, Mención Gerencia Industrial; MSc. en Gerencia de Recursos Humanos; Doctorante en Educación. Personal Administrativo (contratada); Jefe de la Unidad de Almacén en el Instituto Universitario de Tecnología Cabimas.



José Luís Lugo Barrios
e-mail: joseluislugo@hotmail.com

Nacido en Cabimas, estado Zulia, Venezuela, el 8 de marzo del año 1981. Ing. Mecánico; MSc. en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia de Operaciones. Doctorante en Educación. Docente Contratado con categoría de Instructor a Tiempo Completo en el Instituto Universitario de Tecnología Cabimas.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)