



PROPUESTA DE MODELO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ALONSO GAMERO

(Proposed template for knowledge management in the Polytechnic University
Alonso Gamero)

Recibido: 10/03/2016 Revisado: 03/06/2016 Aceptado: 17/01/2017

Urdeneta, María

Universidad Privada Dr. Rafael Bellosos Chacín, URBE, Venezuela
eliza_royero@hotmail.com

Sánchez, Marianyer

Universidad Politécnica Territorial Alonso Gamero, UPTAG, Venezuela
sanchezmedina564@gmail.com

Torres, Miguel

mtorres@farmapunto.net

RESUMEN

En este artículo se realiza una propuesta de modelo para la Gestión del Conocimiento en la Universidad Politécnica Alonso Gamero, esto para alcanzar el logro de las metas trazadas en la organización agrupando y organizando el conocimiento de sus miembros para transformarlos en activos y sacar el mayor provecho para la empresa. Asimismo, se analizó la relación que existe entre la gestión de conocimiento y el capital intelectual. Se utilizó una metodología de investigación descriptiva, de campo no experimental, para ello se revisaron autores como: Euroforum (1998), Brooking (1996), Pérez-Montoro (2009), Nonaka y Takeuchi (1995), Gamboa (2007), Quirós (2011), entre otros. Los mismos, permitieron reunir una estructura teórica importante que generó los lineamientos de la gestión de conocimientos, aspectos importantes y actuales que toda organización debe tomar en cuenta para orientar de una manera más asertiva las políticas que se van a aplicar. Los resultados indicaron la importancia para las organizaciones de cualquier tipo, la gestión de conocimiento y del capital intelectual, sin importar actividad económica o tamaño financiero, esto de acuerdo a la revisión bibliográfica y el marco teórico en referencia a teoría y modelo que lo sustentan, concluyendo que las competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que desarrollan los empleados para la solución de problemas, el impacto en la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

Palabras clave: gestión de conocimiento, capital intelectual, organización.

ABSTRACT

In this article, a proposed model for Knowledge Management at the Polytechnic University Alonso Gamero takes this to reach the achievement of the goals in the organization gathering and organizing knowledge of its members to make them active and make the most advantage for the company. Also, the relationship between knowledge management

and intellectual capital are analyzed. a methodology of descriptive, non-experimental field, was used for this authors as reviewed: Euroforum (1998), Brooking (1996), Pérez-Montoro (2009), Nonaka and Takeuchi (1995), Gamboa (2007), Quiros (2011), among others. They made it possible to gather an important theoretical structure that generated the guidelines of knowledge management, important and topical issues that every organization must take into account to guide more assertive policies to be applied. The results indicated the importance for organizations of any knowledge management and intellectual capital, regardless of economic activity or financial size, this according to the literature review and theoretical framework in reference to theory and model that sustain it, concluding that the skills and knowledge, skills and attitudes that develop employees to solve problems, they will impact on productivity and profitability of organizations.

Keywords: knowledge management, intellectual capital, organization.

INTRODUCCION

En la década de los noventa algunas empresas en Suecia y Estados Unidos iniciaban una corriente teórica denominada gestión del conocimiento, la cual surge a raíz de la intención de las organizaciones por incrementar el capital intelectual de su recurso humano, mediante la evaluación de sus competencias para la solución de los problemas de manera eficiente, es decir, en el menor espacio de tiempo posible, impactando en su productividad y rentabilidad.

En el mismo orden, las nuevas generaciones han tenido la necesidad de aportar ideas que sean innovadoras, produciendo con esto nuevas vías de comunicación e información que facilitan la adquisición de conocimiento, ejemplo de esto es la telecomunicación y el internet que permiten el acceso a la información de manera inmediata, logrando una formación más óptima para las personas que integran en las organizaciones intentando así gestionar el conocimiento adquirido. Sin embargo, el conocimiento no puede ser llevado a cabo como tal, sino mediante procesos y sistemas establecidos en un espacio que logren la creación de dicho conocimiento.

Para lograrlo, esta gestión de conocimiento se necesita liderazgo, confianza, entre otros aspectos que generen sistemas de formación, remuneración, motivación y por supuesto el manejo creativo de las tecnologías de la información, representado a través de las competencias que conforman el capital intelectual, un activo intangible que le otorga un valor excepcional a la organización. La gestión de conocimiento debe implicar el desarrollo de competencias dentro de la organización para poder transferirlas e igualmente utilizarlas de forma recíproca entre los miembros de la organización.

Entonces, para establecer la importancia del capital intelectual y la gestión del conocimiento en las organizaciones, se realiza una revisión teórico conceptual de los términos que lo conforman, derivando de ello las conclusiones que permitan conocer las competencias a desarrollar en los empleados de la Universidad Politécnica Alonso Gamero.

ALGUNAS CONSIDERACIONES TEÓRICAS SOBRE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

CAPITAL INTELECTUAL

Según Euroforum (1998) el Capital Intelectual se define como el conjunto de Activos Intangibles de una organización pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de desarrollarlo en el futuro. Asimismo, Brooking (1996) hace referencia al término capital intelectual como “la combinación de activos inmateriales que permiten el funcionamiento de una empresa”, interpretándolo como referente del activo intangible que incrementa el valor de la organización.

Sin embargo, Edvinsson (1997) lo explica mediante una metáfora “una corporación es como un árbol, hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces); si solo te preocupas por las frutas, el árbol puede morir.” Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y profundas. Si trasladamos esto a una empresa los frutos son los resultados financieros, las raíces son el capital intelectual, así que debe concentrarse solo en dichos resultados, porque entonces la organización no subsistirá en el largo plazo.

Por otra parte, Stewart (1998) lo define como el material intelectual, el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia, que puede utilizarse para crear valor, es la fuerza cerebral colectiva; es difícil de identificar y distribuir eficazmente, pero si se encuentra y se saca provecho, la organización triunfa. De todo esto se concluye que el capital intelectual es el conjunto de activos intangibles relevantes para una organización, basados en el conocimiento como agente multiplicador de capitales, que aun cuando no se refleja en los estados financieros, genera un valor en el presente y puede forjarlo en el futuro.

Para Román (2004) el Capital Intelectual cambia la manera de hacer negocios, ya que ayuda no solo a determinar el valor real de las empresas, sino que les agrega valor, transformando consecuentemente la economía en la actualidad, puesto que las empresas son mucho más competitivas y elevan la calidad tanto de productos como servicios ofrecidos.

De acuerdo al autor, esto produce mayor exigencia para la gente que participa en los negocios, más formados en el área, motivados y comprometidos hacia el logro de metas y éxito de la empresa. Los investigadores de esta disciplina financiera se han encargado de evaluar y estimular el logro de los objetivos para dar respuesta en lo que se refiere a medir el capital intelectual y el valor producto del conocimiento, que debe tener cada empresa y por su medio generar beneficios para la organización.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Algunos autores como Drucker (1992) lo denominan conocimiento organizativo y es considerado como el recurso estratégico en la toma de decisiones de una organización. De esto se establece que:

“La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas”.

Es decir, que el recurso humano de una empresa sea considerado el eje principal que a través del desarrollo de competencias y en relación a su labor particular, a su relación con clientes, proveedores, a su capacidad de solucionar problemas, constituya una mejoría competitiva en el entorno económico y social en el que se desarrolla, lo que generará beneficios a la empresa, además de incrementar su valor mercado global.

Este tipo de gestión implica dos aspectos importantes, en primer lugar el término gestión revela de algún modo, la organización, la planificación, la dirección, así como del control de procesos para disponer de ciertos objetivos. Por otro lado, al hablar de conocimiento se pone de manifiesto que una organización, como cualquier ser humano, está sometida a una dinámica en la que del exterior y del interior mismo, capta o percibe información, la reconoce, la organiza, la almacena, la analiza, la evalúa y emite una respuesta al exterior, basada en dicha información y englobada en el total de información almacenada procurando un resultado.

Retomando el planteamiento de Drucker (1992) la aplicación de gestión al conocimiento implica la aplicación del mismo, existente en la obtención de resultados y la innovación sistémica o la definición de los nuevos conocimientos precisos, su factibilidad y el método para hacerlo eficaz. Adicionalmente, agrega que la tarea de hacer productivo el conocimiento es una tarea de la administración.

De esta manera, la gestión del conocimiento involucra la utilización continua de dicho conocimiento para desarrollar distintos e innovadores procesos y productos dentro de las organizaciones. El autor señala que las organizaciones deben incorporar tres prácticas sistémicas en la gestión del conocimiento, estas son:

- Mejorar continuamente procesos y productos.
- Aprender a explotar el éxito y,
- Aprender a innovar.

En la medida que la Gestión del Conocimiento se establece en las organizaciones, los Departamentos de Recursos Humanos han de renovar su matriz de trabajo enfocándose en optimizar aquellas actividades que aseguran el crecimiento profesional de los miembros de la empresa. La Gestión del Recurso Humano, mediante la Gestión por

Competencias, contribuye a la realización de una Gestión del Conocimiento eficiente y orientada a la toma de decisiones y objetivos de la organización.

Este desarrollo de la gestión es una premisa del proceso de aprendizaje que se fundamenta en asegurar la identificación de los perfiles de los participantes de la organización, con los perfiles de los puestos de trabajo en los que el conocimiento se refiere, brindando un permanente asesoramiento para la detección, el análisis y la solución de desfases de perfiles.

El autor Pérez-Montoro (2009) razona que “la gestión de conocimiento, en términos generales, lo que persigue es diseñar estrategias para la creación y el aprovechamiento exhaustivo del conocimiento en los contextos organizacionales”. Para llegar al término “gestión del conocimiento” se debe recorrer un largo trayecto a lo largo de la historia.

Desde un punto de vista económico, los especialistas están de acuerdo a la hora de dividir la historia de la humanidad en tres etapas claras: era agrícola, industrial y del conocimiento. Así también, se da cierta unanimidad al distinguir cuatro activos económicos principales: la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento.

Podemos establecer que la gestión del conocimiento es el uso organizado de una forma alineada de diferentes herramientas con el fin de procesar así como transformar la información convirtiéndola en conocimiento. La gestión del conocimiento convoca a determinar los mejores conocimientos, incrementarlos para ganar competitividad; impulsar una cultura de compartir el conocimiento en la empresa para aumentar los niveles de rentabilidad, además de crear un nuevo valor a los productos o servicios, al unir a los integrantes de la organización aprovechando sus conocimientos de modo que estén en condiciones de enfrentar desde los problemas más simples hasta los más complejos.

Adicionalmente, las empresas que de una forma constante produzcan nuevos conocimientos son aquellas vinculadas a lograr el éxito, lo propaguen por toda la organización y lo añadan prontamente a nuevas tecnologías y productos. Es por ello que en la actualidad el estudio de los instrumentos se vincula a las empresas para la creación de conocimiento y de la gestión de ese conocimiento se hace imprescindible.

Al respecto, el conocimiento se crea solo por los individuos, y este se puede clasificar en Tácito y Explícito, por eso se dice que una organización no puede crear conocimiento sin personas. Las organizaciones deben apoyar y facilitar a las personas creativas un contexto donde puedan crear conocimiento y compartirlos como parte de un proceso en una red de conocimiento de estas.

En cuanto a la compartición y creación del conocimiento en las organizaciones, los autores Nonaka y Takeuchi (1995) definieron cuatro tipos de conversión del conocimiento para transferir y adquirir conocimiento en las organizaciones las cuales la identificaron como conocimiento tácito a tácito, al que se le llama socialización; de conocimiento tácito a explícito, o exteriorización; de conocimiento explícito a explícito o combinación, y de conocimiento explícito a tácito, o interiorización. Según el proceso de conversión de

conocimiento dados por Nonaka y Takeuchi (1995) estos tienen las siguientes características que los diferencian unos de otro, pero a la vez están interrelacionados.

El proceso de conversión tiene gran importancia para las empresas, por ser la forma por la cual se pueden crear y compartir el conocimiento dentro de la organización y fuera de esta, relacionadas a las personas y organizaciones con similares necesidades de conocimiento, con el objetivo de crear nuevos conocimientos. Estos procesos tienen grandes ventajas como:

- El proceso de socialización asociado a las nuevas generaciones de empleado, pueden adquirir la experiencia de los empleados de años así como sus mejores prácticas, esto es de vital importancia en el conocimiento, los cuales no se pueden codificar por su complejidad y estos solo se pueden tomar con la práctica.
- En el proceso de exteriorización es relevante en las organizaciones por lo que nuevos conocimientos pueden ser codificados y pueden ser utilizados por otras generaciones de empleados sin conocer a sus creadores, lo cual puede ser de vital importancia para la organización que tenga un personal que fluctúe con frecuencia.
- El de interiorización, el cual está relacionado a que el personal de la organización puede adquirir conocimientos, para aumentar su conocimiento tácito, para que este proceso fluya con facilidad es necesario que los conocimientos explicitados sean fáciles de descodificar y de encontrarlos para el interesado.
- El proceso de combinación donde las personas pueden intercambiar conocimiento de documentos a documentos fuera de la organización con el objetivo de buscar nuevos conocimientos para lograr mejores prácticas.

Atendiendo a lo anterior, el proceso de socialización e interiorización se prestan más para compartir el conocimiento dentro de la organización para el mejor uso de los empleados y el de exteriorización y combinación se presta más para la captura del conocimiento para la organización.

Asimismo, la Gestión del Conocimiento crea valor con los activos intangibles de la organización. La sabiduría individual se convierte en colectiva, se captura y se distribuye hacia las áreas de la organización donde se necesite, es decir, persigue trasladar el conocimiento con un emisor, lo posee a un receptor que lo requiere. Esta se proyecta al futuro mirando el pasado, los conocimientos una vez utilizados en los diferentes procesos organizacionales pueden volver a utilizarse en el futuro, de manera que se merme el consumo de recursos materiales y humanos en su realización.

Adicionalmente, la gestión del conocimiento es, ante todo, un proceso cultural donde las organizaciones deben respaldar y condecorar la reciprocidad de conocimiento, porque de otra manera la tecnología no puede resolver los problemas cognoscitivos de la organización, la capacidad de respuesta, la productividad y la competencia organizacional. Este proceso tiene como elemento más importante el recurso humano; debe entenderse como la creación de un ambiente que propicia el desarrollo de una

cultura organizacional como única manera de poder transmitir el conocimiento a todos los miembros de la organización. Es la forma en que las organizaciones expresan su nivel o intensidad de inteligencia organizacional.

Estos cambios involucran a las instituciones académicas, la cual encuentra entre sus funciones primordiales radicar, producir así como transmitir el conocimiento, es de suponer que debe poseer la capacidad para producir conocimientos innovadores como dotarse de un profesorado con capacidad para competir en ese campo, donde la generación del conocimiento individual incrementa el capital intelectual de los individuos y de la institución en conjunto.

Por lo tanto, la competitividad de una organización de cualquier índole, incluyendo las universidades, depende mayormente de su capacidad de gestionar así como proteger su capital intelectual, lo cual representa ese indicador de cambio en los procesos sociales, además proporciona en aquellas sociedades una importante ventaja competitiva. El conocimiento es la razón de ser fundamental de las universidades, ejemplos de centros universitarios dedicados a fortalecer ese capital intelectual:

- Institución adscrita al Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación (MCTI) que tiene como fin potenciar los esfuerzos que en materia de informática se desarrollen en el Sector Gobierno y en las Comunidades Organizadas, con el fin de contribuir a la eficiencia y efectividad del Estado, así como impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad nacional del sector de las Tecnologías de Información.
- Gestión del Conocimiento Universidad Central de Venezuela, es un proyecto que procura la creación de metodologías para que la institución adopte la Gestión del Conocimiento. Entre sus principales actividades está la identificación de los activos de conocimiento y su organización en Estructuras de Producción de Conocimientos como medio para facilitar la interacción de la UCV con la sociedad.
- El Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento es la unidad académica adscrita a la Facultad de Humanidades y Educación, dedicada al desarrollo de investigaciones, así como generación de productos y aplicaciones que aporten soluciones a los problemas de las ciencias de la información en sus ámbitos: científico como tecnológico, sustentada en un talento humano comprometido con el desarrollo social, educativo, cultural, económico de la región y el país.

MODELO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ALONSO GAMERO

En función de las teorías desarrolladas anteriormente, se propone un Modelo para la Gestión del Conocimiento en la Universidad Politécnica Alonso Gamero, ubicada en la Ciudad de Coro, estado Falcón, basado en involucrar la comunidad donde se encuentra inmersa la organización, generando teoría en las aulas, el cual será implementado en estas comunidades utilizando recursos de la institución para la satisfacción final de la organización, en este caso específico la Universidad.

En la misma se inicia de un aprendizaje individual del capital intelectual, el cual es el primer paso para la gestión del conocimiento y el cual está caracterizado por ser un proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación, atendiendo en primer término las necesidades e intereses del capital intelectual de esta organización antes identificada, propiciar el aprendizaje colectivo basado en grupos heterogéneos para el desarrollo de diversas actividades puede desenvolverse a través de diversos instrumentos de trabajo, ya que las interacciones se dan de forma espontánea.

En referencia a lo anterior, un ejemplo de ello son los casos en los cuales los pares se llegan a entender mejor que con la misma explicación presentada por el docente, Kagan (1994) lo define como: "La suma de las partes interactuando es mejor que la suma de las partes solas". Las principales ideas en el aprendizaje cooperativo se pueden definir en:

- Formación de grupos: Estos son heterogéneos, donde se debe construir una identidad de grupo, práctica de la ayuda mutua y la valorización de la individualidad para la creación de una sinergia.
- Interdependencia positiva: Es necesario promover la capacidad de comunicación adecuada entre el grupo, para el entendimiento de que el objetivo es la realización de producciones y que estas deben realizarse de forma colectiva.
- Responsabilidad individual: El resultado como grupo será finalmente la consecuencia de la investigación individual de los miembros. Esta se apreciará en la presentación pública de la tarea realizada.

El dar o recibir ayuda no mejora al aprendizaje en grupo, sino el tener la conciencia de necesitarla, comunicar esta necesidad e integrar la ayuda ofrecida en el propio trabajo según Gamboa (2007). Es así como el trabajo cooperativo contribuye en el desarrollo de habilidades comunicativas, trabajo en grupo y flexibilidad en el pensamiento.

Finalmente, el tercer paso a través del aprendizaje comunitario es el expuesto por Quirós (2011), el que expresa como aquel proceso que es realizado por una comunidad de aprendizaje, la cual es un grupo de personas que aprende en común, utilizando herramientas comunes en un mismo entorno. Entre sus características se pueden mencionar:

- No sigue la linealidad del proceso educativo tradicional.
- Se basa en una cultura de aprendizaje vinculado con la comunidad universitaria.
- Implica mecanismos para crear, compartir, difundir y usar el conocimiento.
- Desarrollar habilidades cognitivas y socio afectivas.

Gráfico 1. Propuesta de modelo para la gestión de conocimiento



Fuente: elaboración propia.

CONSIDERACIONES FINALES

Después de haber revisado información relativa a la teoría de gestión del conocimiento y su vinculación con el capital intelectual, es necesario establecer la importancia de este activo intangible relevante en el logro de metas de las organizaciones, sin importar su actividad, tamaño financiero, entre otros. Este activo es el recurso con el que cuentan las organizaciones indistintamente de capacidad económica, pero sin lugar a duda es de suma vitalidad y permitirá su desarrollo integral, este reside en el arduo sistema de procesos que da como resultado la materialización de los bienes o servicios.

La Gestión del Conocimiento, según lo estudiado se identifica como un nuevo enfoque para las organizaciones que realiza su valor por medio del conocimiento del hombre, el cual aporta y complementa con técnicas y estrategias que hacen la empresa mucho más moderna e integral. Un personal identificado con su organización, se traduce en trabajo en equipo y cumplimiento de objetivos estratégicos a través de la implementación de tres pasos fundamentales aprendizaje individual, colectivo y comunitario.

Otro punto igualmente importante fue la gestión de conocimiento visto desde adentro y desde afuera de la organización, ya que los procesos de información no se producen solo internamente, la información externa permitió conocer la problemática del entorno, como desarrollar las posibles soluciones así como seguir siendo eficientes en los servicios que va a ofrecer la empresa, si el conocimiento se trasmite y utiliza adecuadamente este irá en forma ascendente de manera continua, además obteniendo beneficios de productividad para la organización.

Siempre ha sido tema de interés organizacional que el recurso humano es considerado como el más relevante de una empresa, si posee una estructura de última generación, debe estar el esfuerzo humano para echarla a andar; la motivación que produce a través de un liderazgo positivo, que atienda las necesidades de aprendizaje individuales, colectivas y organizacionales, como entes conductores de energía para las organizaciones, y en este caso específico el de la Universidad Politécnica Alonso Gamero. Entonces, las competencias que desarrollan los empleados para la solución de problemas, trabajando con eficiencia, impactan en la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brooking, A. (1996). Modelos de capital intelectual. Documento en línea. Disponible en: http://148.204.211.134/polilibros/portal/polilibros/P_Terminados/DCI_V2/paginas/UNIDAD%20I/1421.html. Consulta: 22/02/2016.
- Drucker, P. (1992). "The new society of organizations", Harvard Business Review. Volumen 70, número 5, (Pp. 95-104).
- Edvinsson, L. (1997). Capital Intelectual como activos intangibles de su empresa. Colombia. Editorial Norma.
- Euroforum (1998). Model Intelect. Documento en línea. Disponible en: <http://blog.m2mmarketplace.com/2010/02/modelo-intelect-euroforum-1998/>. Consulta: 02/02/2016.
- Gamboa, G. (2007). Desarrollo psicológico y aprendizaje. México. Editorial Trillas
- Kagan, S. (1994). Cooperative learning. Argentina. Resources for Teachers.
- Nonaka, I. Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. México. Oxford.
- Pérez-Montoro, M. (2009). Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis. España. Biblioteca y administración cultural.
- Quirós, D. (2011). Aprendizaje Comunitario. México. Editorial Trillas.
- Román, N. (2004) Capital Intelectual Generador de Éxito en las Empresas. Visión General. Volumen 3, número 2, (Pp. 67-79).
- Stewart, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual. España. Editorial Granica.