

# GERENCIA DEL CONOCIMIENTO: UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR

Nilva Liuval MORENO-TOVAR

Facultad de Barquisimeto, Departamento de Pedagogía

Universidad Pedagógica Experimental Libertador

## Resumen

*El presente estudio es una investigación es un estudio de campo de naturaleza descriptiva de diseño transeccional dentro del paradigma de la investigación cuantitativa fenomenológica. La muestra se seleccionó bajo el enfoque del diez por ciento (10%), asimismo se seleccionó de acuerdo a la técnica de estratificación. El proceso investigativo se realizó en dos fases, la primera se subdivide en subfase I, cuantitativa la cual contiene la revisión documental y cuantificación de la producción de conocimiento de la UPEL, la subfase II se expresó mediante los resultados del instrumento aplicado, lo cual generó categorías de análisis, para ello el instrumento midió opinión y se estructuró bajo escala Likert, fue validado por juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alpha de Cronbach, los resultados se interpretaron mediante estadística descriptiva. La data fue sometida al proceso de análisis factorial SPSS, los resultados arrojaron dos categorías de análisis, Cultura Organizacional y Gestión del Conocimiento, con ellas se construyó el modelo inicial. La fase dos cualitativa inició su proceso mediante la validación del modelo inicial por siete informantes claves utilizando el método hermenéutico dialéctico de Lincoln y Guba (1), cada informante generó nuevas construcciones para el modelo final.*

**Palabras Clave:** Gerencia del Conocimiento, Cultura Organizacional, Calidad, Extensión Universitaria.

## 1. Lineamientos de Gestión del Conocimiento para la Calidad de la Educación Continua

La eficiente y eficaz práctica de la Educación Continua en la Universidad se debe abordar desde la postura del conocimiento como bien social, dentro del ámbito de *Ethos* académico, en este sentido hay un sinnúmero de interrogantes e inquietudes que refieren el papel de las nuevas tecnologías que transforman la manera de ver el saber y el cómo manejarlo, el funcionamiento operativo de la autonomía y libertad académica, la eficiencia, eficacia, equidad, el contrato social de la Universidad con el Estado, con la sociedad, pues mientras la academia se dedica a la investigación y la búsqueda de la verdad, sus objetivos son menos comprometidos con lo actual y necesario, en consecuencia, la Universidad está llamada a operar, funcionar y dar respuestas a las directrices de las necesidades sentidas de la sociedad, que obligan a la atención inmediata y circunstancial de las sociedades postergadas.

No obstante, cabe resaltar que tal situación debe separar el mundo académico del mundo político, definiendo claramente la misión universitaria en razón de la responsabilidad que tiene con la gerencia del conocimiento en este III Milenio responder al contrato social que demanda respuestas del Estado en virtud de las necesidades del conocimiento que requiere la sociedad, lo que implica un cambio en las respuestas para la transformación de la sociedad y el papel protagónico del conocimiento en ellas, bajo esta perspectiva se transita con las ideas y prácticas descritas que forman parte de la agenda del diálogo de la Universidad de “élite” a la Universidad de “masa”, razón que coloca el conocimiento en la vanguardia de las necesidades perentorias de la sociedad que conlleva a fortalecer la ciudadanía y las capacidades personales.

Bajo esta perspectiva y en el contexto de la actual sociedad global la Universidad para el uso, transferencia y distribución equitativa del conocimiento debe integrar el aprendizaje formal y el del adulto con necesidades de atención, aunque los propósitos, fines, formas de atención, evaluación del adulto sean diferentes, se enfrentan en la Universidad dos grandes acepciones la pedagogía y la andragogía, no obstante se tendrá que estudiar y analizar la posición metodológica andragógica

y probablemente concluir que la Universidad en el acto pedagógico el docente utiliza estrategias apropiadas para el adulto, no obstante se (2) plantea que la andragogía es la ciencia y el arte que, siendo parte de la antropología y estando inmersa en la educación permanente, se desarrolla a través de una acción fundamentada en los principios de participación y horizontalidad; cuyo proceso, al ser orientado con características sinérgicas por el facilitador del aprendizaje permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida de la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización.

Esta connotación de la andragogía precisa una praxis operativa que facilita el aprendizaje en el adulto a través del conjunto de acciones, actividades y tareas que contiene la estrategia metodológica que enfatiza en el aspecto experiencial, vivencial, que genera el proceso de producción de conocimientos teórico-prácticos combinando diversos procedimientos y realizando el acto de aprender procesando la información al organizar, clasificar, generalizar, comprender lo que traduce que el adulto entiende primero antes de memorizar, no obstante, al ubicar el aprendizaje en el contexto del nuevo paradigma pedagógico de aprender a aprender, aprender a conocer, hacer, ser y ser con los demás y desaprender, el aprendizaje adulto se hace pertinente en cuanto a las acciones de capacitación, adiestramiento e interformación al considerar que la filosofía andragógica plantea que el hombre y la mujer adulta también es educable dentro de la educación permanente.

Asimismo, la universidad en cuanto a la pertinencia del aprendizaje y los saberes para el desarrollo individual y profesional debe considerar también lo telemático-informativo al precisar con ello que el conocimiento llega al individuo por diferentes vías o vertientes. En virtud de esta descripción se establece (2) el primer lineamiento de gestión para la calidad de la educación continua que se concreta en pertenencia del aprendizaje y los saberes para el desarrollo individual y profesional. El segundo lineamiento se refiere a la motivación y compromiso para el liderazgo y grupología andragógica.

En este contexto, la Universidad debe desarrollar la motivación tanto individual como colectiva para afianzar en los participantes el compromiso de asumir su capacitación, adiestramiento e interformación mediante el autoconcepto y la autoestima; bajo esta perspectiva, Torres y otros (3) al definir el autoconcepto lo especifican "como la habilidad que tienen los seres humanos para formarse ideas abstractas sobre sí mismos y de cómo ellos son vistos por los otros, lo que implica que esto se caracteriza por ser una percepción organizada consistente además de completa y específica en cualquier momento y que cambia constantemente". (p. 15)

Bajo esta postura, se perfila desde la posición cognoscitivista, como autoconcepto que contiene en sí mismo la descripción particular del individuo y el elemento emocional que refleja la conceptualización y operatividad de la autoestima y que de acuerdo a Torres y otros (1991) "Es la forma como el individuo siente al compararse con otros y con algún ideal" (p. 15).

No obstante, se ha generalizado coloquialmente la utilización del término autoconcepto y autoestima como sinónimos, no siendo así en la teoría psicológica, pues el este concepto se refiere a la definición que la persona tiene sobre sí misma, mientras la autoestima se refleja en la operatividad práctica de la acción del individuo con el entorno, la cual puede ser positiva o negativa, alta o baja, buena o mala, entre otros.

Esta postura dinamiza entonces al participante adulto y al grupo como componentes de un modelo andragógico para la gestión del conocimiento, siendo el participante adulto el principal recurso en la situación de aprendizaje y el grupo el conjunto de adultos agentes de aprendizaje reunidos para participar, aprender contenidos o procesos, en virtud de esta perspectiva, se requiere de gente motivada y comprometida individual y corporativamente con la gestión del conocimiento afianzando la grupología organizacional a través de la gerencia grupal que organiza, capacita, desarrolla, perfecciona grupos efectivos, aumenta la productividad y satisfacciones organizacionales al conocer y aplicar en la praxis gerencial las teorías del comportamiento, para tal efecto se debe fortalecer la noción de grupo como asociación cara a cara de relaciones interdependientes para gestiones complementarias eficaces, creativas y efectivas que permiten la revisión y realimentación al utilizar las fallas como oportunidades para aprender y mejorar.

En este marco de ideas, los grupos actuando como asociaciones interpersonales, interdisciplinarias, intersectoriales con tareas determinadas, normas, metas, procedimientos entre otros en su praxis se complementan en la organización.

Al considerar la grupología dentro de la organización hay que afianzar en ellos el compromiso individual y grupal que conduzca a la eficiencia en los procesos de aprendizaje andragógico y en la eficacia de los resultados, en consecuencia, los miembros de los equipos y grupos deben poseer conciencia de unidad en contextos interdependientes, capacidad para la integración, desarrollo, trazar y lograr objetivos propios y comunes a la organización.

Tercer lineamiento, referente a la institucionalizar el comportamiento andragógico en aquellos programas o actividades que utilicen la estrategia metodológica andragógica para la gerencia del conocimiento.

La estrategia metodológica andragógica enfatiza la experiencia y lo vivencial para generar el proceso de producción de conocimientos tanto teóricos como prácticos, estos procesos deben ser óptimos, en este sentido es necesario redefinir la visión y la misión de la universidad para lo cual se tiene en cuenta las características que rigen el aprendizaje andragógico, la horizontalidad y la participación en consecuencia, la horizontalidad permite a los participantes y al facilitador interactuar su condición de adulto aprendiendo y respetándose mutuamente, valorando la experiencia de cada uno en un proceso educativo de permanente enriquecimiento y realimentación.

Mientras la participación conduce a los actores de la praxis andragógica a tomar decisiones juntos confrontando ideas y experiencias para el logro de resultados satisfactorios, esto requiere de madurez, criticidad, reflexión, interacción, experiencia, creatividad, comunicación, realimentación constante y permanente, que conlleva a la construcción de nuevos aprendizajes y uso socializado del conocimiento en sí, es la sinergia en la relación andragógica de su praxis, estos planteamientos deben estandarizarse como compromisos corporativos.

Esta perspectiva para la gerencia del conocimiento en ambientes andragógicos, concibe a los participantes como adultos que interactúan horizontalmente y que en palabras de Torres y otros (3) "es la relación entre iguales y más explícitamente como una relación compartida de actitudes y compromisos hacia logros y resultados exitosos" (p.13) que desarrollan sus acciones mediante la participación. Adams (4) apunta la acción de toma de decisiones en conjunto de una tarea determinada bajo principios éticos donde el conocimiento interactúa con la conducta honesta, responsable y solidaria de los actores en su relación andragógica la cual promueve el autoaprendizaje y el desarrollo de la conciencia para sus capacidades en ambientes de libertad y creatividad, oyendo sugerencias, compartiendo liderazgo, tomando en cuenta motivaciones y capacidades personales.

Esta postura descrita ubica entonces a la práctica andragógica para la gerencia del conocimiento en el contexto holístico, integrador y humanista en tal sentido que el cuarto lineamiento refiere entonces la: operatividad holística de la visión y misión para la gestión del conocimiento en ambientes andragógicos; la redefinición de la visión y la misión desde una postura holística enfatizando la importancia del todo y su interdependencia a través de la sinergia, permitiendo al todo distinguir y comprender sus partes. Otro aspecto a considerar como lineamiento es la gestión eficiente de las competencias dentro del contexto de ambientes para la educación de adultos.

Las competencias o capacidades se traducen en habilidades y destrezas en el contexto del conocer, hacer o habilidad técnica, ser y convivir, estas capacidades se explicitan como acción ante cualquier eventualidad en un solo momento. En consecuencia, la gestión del conocimiento bajo la posición andragógica, requiere del facilitador la operatividad del acto de aprender en función de sus competencias, razón que conduce a reflexionar sobre la gestión eficiente del proceso que involucra el acto de aprender dentro de un contexto andragógico, la Universidad al conceptualizar y llevar a la práctica las competencias contenidas en los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores entre otros, en la praxis aplica las mismas en las tareas necesarias para la ejecución del acto de aprender, estas competencias deben tener desempeños superiores dentro de los procesos eficientes que conduzcan a eficaces resultados del acto de aprender en ambientes y programas andragógicos.

La Universidad dentro de los objetivos claves de la gerencia del conocimiento en programas para adultos debe entonces alinear la visión, misión y objetivos en función de la búsqueda de la calidad, requiriendo de docentes satisfechos en el rango personal e intelectual dentro de una cultura andragógica que proteja y promueva el mejoramiento continuo y una gerencia que tome decisiones participativas, objetivas y prospectivas.

En colorario estos postulados ayudan en la conformación del capital social referido en el clima organizacional de grupos y equipos que explicitan actitudes favorables dentro de la Universidad para la gestión del conocimiento en ámbitos o contextos andragógicos, siendo el reflejo de los valores éticos, consustanciados en el acto de aprender y la relación andragógica entre facilitadores y participantes que permite a la Universidad compartir las mejores prácticas al capturar y crear, codificar y organizar, transferir, aplicar y mejorar, preservar y proteger, medir y evaluar conocimiento tácito y explícito.

Otra inquietud es que la Universidad tiene oportunidad de gestionar conocimientos mediante la estrategia andragógica en los cursos de postgrado y en la extensión universitaria y el reto de socializar el conocimiento.

## 2. El Método

El modelo de investigación propuesto orientó su proceso en dos fases. La primera se sustentó en una acepción epistemológica cuantitativa, pues parte de un estudio descriptivo de diseño no experimental, transeccional, lo cual condujo a un modelo inicial. Este modelo inicial se trató en la segunda fase con procedimiento epistemológico, fenomenológico de patrón cíclico cualitativo donde los informantes claves validaron el mismo a través del Método Hermenéutico Dialéctico de Lincoln y Guba (1989) y sustentándose en el carácter descriptivo del mismo, el cual permitió la elaboración del modelo final con factibilidad para ejecutarlo.

### 2.2 Población y Muestra

Para la operacionalización del modelo inicial, la población referencial constituyó la totalidad del conjunto a investigar, considerándose para este caso, a los docentes de la UPEL, siendo su totalidad, un mil cuatrocientos noventa y cinco (1495) ordinarios distribuidos en ocho (08) institutos del país.

Con respecto a la muestra que: “los estudios descriptivos (que tienen el menor control de las variables) se realizan con muestra que constituyan cuando menos el diez por ciento (10%) de la población” (p. 82). Por tal razón el cálculo se realizará de acuerdo a este procedimiento, utilizando para ello a docentes ordinarios en las categorías de agregados, asociados y titulares.

**Tabla 1 Tamaño de la Población – Muestra**

<i><b>Profesores ordinarios por categoría</b></i>	<i><b>Población (2001)</b></i>	<i><b>Muestra</b></i>
Agregados	250	25
Asociados	209	20.9
Titulares	217	21.7
Total	676	67.6

Fuente: Dirección General de Planificación y Desarrollo (2002)

El tamaño de la muestra para indagar la opinión de los docentes con respecto a la gerencia del conocimiento para la calidad educativa de la UPEL, ascenderá a sesenta y ocho (68) unidades de análisis para la construcción del modelo inicial.

En cuanto a la muestra para la validación del modelo final solo participaron los docentes titulares, quienes por su experiencia y autoridad son los más adecuados para realizar esta actividad dentro del proceso de investigación.

### 2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se diseñó un instrumento tipo encuesta para recabar la opinión de los docentes y lograr la construcción del modelo inicial. Considerando lo siguiente:

- ❖ Análisis de la variable, categorías o dimensiones y sub-categorías o indicadores.
- ❖ Con los datos anteriores se diseñó el instrumento con escala de valoración Likert.

Se estructuró en dos partes. La primera constituida por doce (12) preguntas, de las cuales las seis (06) primeras fueron cerradas: condición laboral, tiempo de permanencia en la UPEL, dedicación, categoría, realización de investigaciones, suscripción a líneas de investigación. Las seis (06) preguntas restantes abiertas, relacionadas con: La producción de investigaciones y su uso, satisfacción con la producción, aplicación y políticas para la gerencia, satisfacción en cuanto al intercambio institucional y generación de asociaciones estratégicas para el intercambio. La segunda parte conformada por cuarenta y siete (47) ítems con escala de valoración Likert.

De estas cuarenta y siete (47) opciones, veinticuatro (24) (de la 01 a la 24), se incorporaron en la categoría **cultura Organizacional**, dieciséis (16) (de la 25 a la 40) en la categoría **Procesos Estándares de la Gerencia del Conocimiento** y las otras siete (07) restantes (de la 41 a la 47) en la categoría **Márgenes de Competitividad**.

A la versión preliminar del instrumento se le determinó su confiabilidad mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach. Aplicando una prueba piloto, se recurrió al juicio de expertos como medio para obtener la validación de contenido.

La validez de contenido del instrumento, se determinó por el método del juicio de expertos.

En cuanto a la validez del instrumento, éste debe garantizar la exactitud con que pueden hacerse medidas significativas y adecuadas, de tal manera que mida lo que desea medir. Por lo tanto, el instrumento se sometió a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos.

La confiabilidad se estableció a través del coeficiente Alpha de Cronbach, siendo la técnica más adecuada para determinar confiabilidad a instrumentos de Escala Likert.

El Alpha de Cronbach se calculó partiendo de la siguiente ecuación para determinar el coeficiente de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

K = número de ítems del cuestionario

Si<sup>2</sup> = varianza del instrumento

St<sup>2</sup> = varianza de la suma de los ítems.

Según el criterio de Ruiz Bolívar (2002), precisa la escala referencial:

En esta investigación la escala del instrumento obtuvo un alpha total de 0,88. El sub-test Cultura Organizacional, ítems 01 al 24, obtuvo un alpha de 0,81 con tres objetivos negativos los cuales se reformularon para la versión final del instrumento. El sub-test Procesos Estándares de la Gerencia del Conocimiento, ítems 25 al 40, obtuvo un alpha de 0,80 con dos ítems negativos, los cuales se reformularon para la versión final por ítems. El sub-test, Márgenes de Competitividad, arrojó un alpha de 0,74 sin ítem negativo, tomando la referencia de Ruiz Bolívar (2002), el instrumento en su expresión cualitativa es muy alta, su confiabilidad en forma global y en el subtest Cultura Organizacional, alta en Procesos Estándares de la Gerencia del Conocimiento y Márgenes de Competitividad.

Aplicado el instrumento para el modelo inicial, se procedió a codificar y tabular la información, en términos que permitieron lograr los propósitos de la investigación agrupando los ítems de acuerdo a su categoría o dimensión e indicadores o sub-categorías. Esto facilitó obtener una visión amplia, detallada y precisa de la situación en estudio.

Para el modelo inicial la investigación hizo énfasis en la estadística descriptiva en términos de frecuencias y porcentajes en forma cuantitativa deductiva al medir la variable en estudio.

En este sentido, el análisis computacional, permitió realizar dos operaciones, a través del paquete estadístico SPSS (Statistical Product and Services Solutions).

Las operaciones realizadas fueron:

1. El cálculo de la frecuencia y porcentajes por cada uno de los ítemes, de esta información se construyeron los cuadros N° 6 al 8, y sus respectivos gráficos.
2. La data fue sometida al análisis factorial, mediante la técnica de matriz rotada, cuyos criterios de aceptación están entre 0,50 y 1.00.
- 3.

En el análisis factorial de los cuarenta y siete (47) ítemes, del estudio de opinión, se obtuvo el primer conjunto categórico de 13 factores.

Esta matriz de componentes dio inicio a la construcción del modelo final, que fue evaluado y contrastado con la data cualitativa de la entrevista.

De estos trece (13) factores se ubicaron inicialmente veintiocho (28) ítemes en el factor uno (01) (F1) y catorce (14) ítemes en el factor dos (02) (F2), el resto de los ítemes estaban distribuidos en cinco (05) factores y no obtuvieron ubicación significativa de ítemes. Los cinco (05) ítemes restantes se ubicaron según su segunda carga factorial, así se distribuyeron, dos (02) en el factor 01 y tres (03) de ellos en el factor dos (02).

### Fase II

Comprende la utilización y teorización de los resultados de los análisis cuantitativos del instrumento que conllevó a la elaboración del modelo inicial, el cual fue sometido a validación por los informantes claves a través del Método Hermenéutico-Dialéctico de Lincoln y Guba, (1989). Esta fase es cualitativa y de análisis categórico.

Obtenidos los resultados y elaborado el modelo inicial, se sometió a validación por docentes titulares de la UPEL, quienes fueron los informantes claves. En razón del paradigma fenomenológico cualitativo donde la cualidad se revela por medio de las propiedades del fenómeno, que se aborda en la investigación a través de la característica que le es exclusiva. Expresado por el concepto global mediante la interpretación, explicación e inferencia inductiva que no puede ser captada por la estadística y la matemática. La misma se representa a continuación, (Ver Gráfico 1: Modelo Hermenéutico Dialéctico Metodológico)

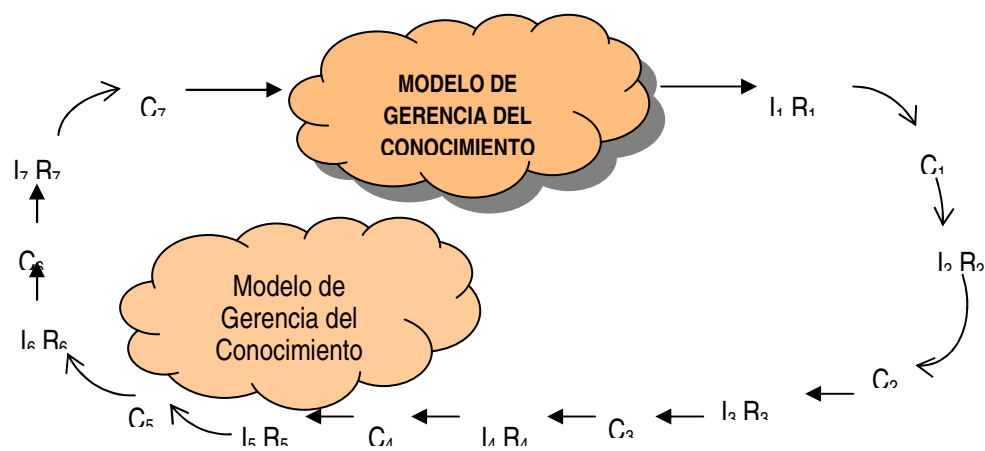


Grafico 1.

Modelo Hermenéutico Dialéctico Metodológico

R: Respondiente

I: Informante.

C: Construcción

Los informantes claves, se seleccionaron de acuerdo a los siguientes criterios: a. Ser gerente universitario, b. Con experticia en producción del conocimiento, c. Con competencias en extensión universitaria. Bajo las premisas indicadas los informantes claves ascendieron a siete (07), suficiente para validar el Modelo Inicial producto de la opinión de los sesenta y ocho (68) encuestados, a quienes se les aplicó el instrumento.

El modelo inicial se remitió estructurado a los informantes claves, los cuales respondieron en razón de validar, o hacer nuevos aportes.

Devuelto el mismo, se hizo la construcción respectiva para seguir avanzando en el círculo hacia nuevos informantes. Cuando ya no existieron nuevos aportes el ciclo se cerró, procediendo a la redacción terminada del modelo final.

Las respuestas de los informantes claves, analizaron los incidentes en términos de categorías de análisis, según las recomendaciones dadas por Glaser y Strauss (6).

Los resultados de la validación son los siguientes:

En este contexto los resultados de la data reportan el ser de la UPEL, en cuanto a los procesos estándar de gerencia del conocimiento por lo tanto los encuestados precisan:

- Dar prioridad a la Extensión Universitaria para gerenciar el conocimiento: siguiendo lineamientos para producir y aplicar conocimientos para la búsqueda de la calidad.

El Deber ser de la UPEL en:

- La propuesta de valor agregado del conocimiento amerita de estructuras, procesos o sistemas estándar para su gerencia, debiendo por tanto hacer operativos lo que no se evidencia en la UPEL ello:

o Proceso corporativo que se concrete en capturar y crear conocimiento.

o Codificar y ordenar para la transferencia.

o Difundir el conocimiento, utilizando el generado.

o Establecer un sistema de indicadores para evaluar el mismo en virtud de vigencia y pertinencia.

o Relacionar con las competencias y conocimientos que pueden ser operativos.

o Eficiencia de los procesos.

o Competitividad.

o Implantar la plataforma tecnológica a través de las redes de servidores, mensajería, Internet, hardware y software entre otros.

Para concluir es importante resaltar que la gestión del conocimiento fortalece la cultura organizacional, punto clave de su desarrollo y toda institución que implante procesos para la gerencia del conocimiento, debe construirla en el contexto de la cultura existente fortaleciendo la participación del factor humano, valor altamente apreciado por el personal.

Referencias

1. LINCOLN y GUBA . Four Generation Evaluation. London: Sage Publication. 1989.
2. ALCALÁ, A. *Del Fraude a la Estafa, La Educación en Venezuela*. Los Políticos Educativos en el segundo quinquenio presidencial de Rafael Caldera (1994-1999). Caracas: Ediciones FACESUCV, 1988.
3. TORRE, N., PORTILLO, N.; SUARÉZ, J. Lo que falta de educación y gerencia. UPEL. IMPM. 1991
4. ADAMS, R. *Introducción a la antropología aplicada*. UAH. 1971
5. Ruiz Bolívar, C. (2002) *Instrumentos de Investigación Educativa*. Barquisimeto. CIDEG. 2002
6. ALCALA, A. *Del Fraude a la Estafa, La Educación en Venezuela. Los Políticos Educativos en el segundo quinquenio presidencial de Rafael Caldera (1994-1999)*. Caracas: Ediciones FACESUCV. 1998.

7. GLASER, R. y STRAUS. *Training Research And Education*. New York. Wiley. 1967