

Gestión del conocimiento desde el modelo de Probst en unidades académicas de Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 2017-2018

Obed Humberto Martínez, Lic.¹, Eduard Jose Huete, Lic.², José Luis Rodríguez García, Ing.³
and Hernán Yanes, Lic.⁴

^{1, 2, 3, 4} Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras, obed.martinez@unah.edu.hn, eduard.huete@unah.edu.hn, jlrodriguez@unah.edu.hn, hernan.yanes@unah.hn

Resumen— Durante el desarrollo de actividades académicas, científicas y de investigación llevadas a cabo en las Instituciones de Educación Superior (IES) suele desprenderse mucha información/conocimiento tanto tácito como explícito en forma de documentos (informes ejecutivos, de investigación, de resultados, entre otros), éstos suelen diseminarse o distribuirse en forma física y/o digital. Éste último formato será el propósito de enfoque del presente documento. Por otra parte, es fundamental observar e identificar como las IES gestionan de forma adecuada dicha información/conocimiento ya que como en toda empresa/organización este se convierte en el mayor activo con los que cuentan dichas instituciones. Además, en el caso de las IES este activo se convierte en uno de los objetivos primordiales para cumplir sus funciones naturales o funciones competentes a las IES.

Palabras clave—Gestión del conocimiento, Educación Superior, Academia, Instituciones de Educación Superior, UNAH.

Abstract— During the development of academic, scientific and research activities carried out in Higher Education Institutions (IES), a lot of tacit and explicit information / knowledge is often released in the form of documents (executive reports, research reports, results reports, among others), these are usually disseminated or distributed in physical and / or digital form. This last format will be the purpose of the present document. On the other hand, it is essential to observe and identify how HEIs manage this information / knowledge adequately, as in any company / organization this becomes the greatest asset that these institutions have. Furthermore, in the case of IES, this asset becomes one of the primary objectives for fulfilling their natural functions or competent functions for IES.

Keywords— Knowledge management, Higher Education, Academics, Higher Education Institutions, UNAH.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente durante la convivencia económico-social de todo individuo se puede denotar la influencia de las tecnologías de la información en cada aspecto de su vida y, en el ámbito académico dicha influencia está teniendo mayor auge durante los últimos años. Ante ello, las instituciones de educación superior (IES) destinan parte de su inversión anual en este ámbito, logrando así potenciar la gestión académica en todos los niveles de ésta. A nivel administrativo se puede observar en una IES como la mayoría de los puestos están

equipados con al menos un aparato tecnológico, en los países desarrollados a nivel docente se observa como hablan de aulas 2.0, en la parte del alumnado, esta interacción es muy común y ver como la mayoría posee un dispositivo móvil y en algunos casos buscando dentro de los campus una conexión a internet de forma abierta.

Durante una actividad de orden académico-investigativo-científico suele desprenderse mucha información/conocimiento en forma de documentos tales como informes ejecutivos, de investigación, de resultados, entre otros, estos suelen ser de forma física y/o digital, y en esta última forma será el propósito del documento de aquí en adelante, pero es fundamental como la IES gestiona de forma adecuada dicha información/conocimiento ya que como en toda empresa/organización este es el mayor de los activos con los que cuenta, en el caso de las IES este activo además es uno de los objetivos primordiales para cumplir sus funciones naturales.

En la última década dentro de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) se ha visto el ingreso de las tecnologías en cada uno de los procesos operativos dentro de la misma y en cada uno de los niveles mencionados anteriormente, pero en algunos casos se puede percibir como la comunidad universitaria no tiene conocimiento de los recursos a los cuales tiene acceso, ya que desde el momento que se ingresa a la misma se tiene acceso a varias herramientas tecnológicas y recursos digitales, sin embargo a dichos recursos no se les genere la utilidad necesaria como se pretendiera, posiblemente por la regularidad y/o importancia de las funciones operativo-administrativas, gerenciales a fin de socializar y difundir los recursos a fin de que éstos sean utilizados como corresponde.

Por el análisis anterior se desprenden algunos cuestionamientos a considerar, como ser:

¿Qué se hace desde las unidades de gestión del conocimiento para comunicar sobre disponibilidad de las herramientas y servicios con los que cuentan por ser parte de la comunidad de la UNAH? ¿Cómo se gestiona el conocimiento para el aprovechamiento por parte de la sociedad?, ¿Cómo la sociedad puede o tiene acceso al mismo?

¿Se usan las técnicas y métodos adecuados para la socialización de la pertinencia del conocimiento?

Esencialmente se pretende responder ¿De qué forma se gestiona el conocimiento en los departamentos académicos de Mercadotecnia, Informática Administrativa, Odontología e Ingeniería de Sistemas en Ciudad Universitaria, ello con el objeto de disponerlos a los usuarios para el óptimo uso de éstos?

II. OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar la gestión del conocimiento según el modelo de Probst en los departamentos de Mercadotecnia, Informática Administrativa, Odontología e Ingeniería de Sistemas en Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 2017-2018.

Objetivos Específicos

- Describir conforme el modelo Probst la gestión del conocimiento en la unidad académica de Mercadotecnia de CU-UNAH durante el 2017-2018.
- Describir conforme el modelo Probst la gestión del conocimiento en la unidad académica de Informática Administrativa de CU-UNAH durante el 2017-2018.
- Describir conforme el modelo Probst la gestión del conocimiento en la unidad académica de Odontología de CU-UNAH durante el 2017-2018.
- Describir conforme el modelo Probst la gestión del conocimiento en la unidad académica de Ingeniería de Sistemas de CU-UNAH durante el 2017-2018.

III. CONTEXTO

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras como ente rector de la Educación Superior en Honduras que por mandato de la Constitución de la Republica de Honduras recibe recursos monetarios del Estado para el desarrollo de las actividades que la ley le otorga; deviene en la imperiosa necesidad de utilizar de forma adecuada y optima, además buscar la imperiosa necesidad de su uso adecuado y transparente. Ante tal distribución de recursos, asignarlos de manera equitativa y diferenciada a fin de que los departamentos y facultades de Ciudad Universitaria los utilicen para el uso que corresponde.

Además, a tales recursos necesarios para potenciar, fortalecer y disponerlos para el desempeño de las actividades fundamentales que corresponde para la transferencia de conocimientos que permitan a la sociedad obtener la retribución de los egresados a fin de que éstos contribuyan al desarrollo de problemas en función de las competencias adquiridas durante sus procesos de formación académica en dicha IES.

Dentro de la investigación se medirán no solo si dentro de los departamentos existen diferentes recursos para el acceso y

generación del conocimiento si no también qué se hace y con qué propósito se hace. Por otro lado, se considera de vital importancia describir el impacto que dichos recursos generan en las unidades académicas.

La gestión del conocimiento como técnica es conveniente su implementación en el ámbito académico superior ya que como hemos dicho en párrafos anteriores son los nichos de generación del conocimiento, pero sin una adecuada gestión del mismo tiende a perderse.

Con el aprovechamiento de los recursos se elevan las competencias cognitivas abonando a la calidad de la educación y también a la toma de decisiones, lo cual termina influenciando el desarrollo de la sociedad.

El conocimiento resultante de la investigación podría servir como base para la generación de una propuesta de mejora e implementación de una estrategia para la gestión del conocimiento.

Luego de esta investigación se contará con un mejor panorama de la situación de la gestión del conocimiento en los departamentos abordados dentro de este estudio.

IV. CONOCIMIENTO Y EL PROCESO DE GESTIÓN

Activos del conocimiento desde una perspectiva epistemológica

La preocupación con relación a: ¿qué es el conocimiento? y, ¿cuáles son algunos de sus componentes?, ha sido una de las prácticas más antiguas de la humanidad. En la actualidad prominentes autores coinciden en afirmar que la mayor parte del valor agregado de las organizaciones (laborales) se atribuye a la posesión y utilización de conocimientos organizacionales [1]. Abonando a lo mencionado anteriormente, el conocimiento es la representación o expresión simbólica consciente y activa de aspectos de algún universo del discurso nominado que se posee en forma tácita y explícita.

La Gestión Estratégica del Conocimiento

Su conceptualización es de reciente data, 1995, [2] y su origen responde a un proceso que se inicia con el tema de la Gestión por Competencias y el desarrollo de las TIC's para crear ventajas competitivas en economías que tienden a centrarse en el conocimiento y el aprendizaje. Por lo tanto, las dimensiones de este concepto son:

- El proceso de producción del conocimiento por medio de los aprendizajes organizacionales.
- Dimensión espacial (es decir el espacio geográfico/institucional de aplicación de dicho

conocimiento-región, ciudad, organización, entre otros).

- Las herramientas y tecnologías de Gestión del conocimiento que guardan y documentan el conocimiento organizacional.
- La sinergia e inter relaciones como dinámica del proceso de desarrollo de un sistema, la capacidad de respuestas de las comunidades y los individuos frente a nuevos problemas o desafíos en un medio inestable y cambiante.
- El capital intelectual (observado mediante el stock de los trabajadores y la gestión/uso que estos le brindan al conocimiento).

En la gestión del conocimiento, también se observan tres ámbitos o sistemas dentro de una organización, uno que es rutinario, reglamentado, que de alguna manera asegura el mínimo de orden necesario para que el sistema global sea viable. A este se lo denomina sistema legal o burocrático. En un segundo espacio, denominado organizacional, se concentra el soporte logístico que requiere la función principal en donde la dinámica es un poco mayor, pero dentro de ciertos contextos regulados por una estructura, y por último, los sistemas de innovación presentan una dinámica mayor y su éxito dependerá de la forma en que se gestionen las actividades que se dan dentro de este, para ello se creó la Gestión del Conocimiento, porque le da cierta estructura y un orden que soporta que dicha dinámica no se transforme en caos o entropía. Además, asegura la circulación del conocimiento entre los diferentes sistemas (legal, organizacional y de innovación) y las demandas que cada uno tenga acerca de este recurso (de conocimiento).

Sin embargo, lo más relevante de estos tres espacios es que, cuando el sistema legal u organizacional es mayor en tamaño o en influencia hasta el punto de anular la dinámica de la innovación, el sistema global se torna lento e incapaz de responder a los cambios o las nuevas demandas del medio y tiende a perder legitimidad para sus propios usuarios o beneficiarios. Esto se evidencia por la baja progresiva de los ingresos de una empresa, o la tendencia a la baja en la matrícula de una universidad, o el menor financiamiento con que cuenta un organismo público para sus proyectos [3].

Procesos de la Gestión del Conocimiento (GC)

Para León Santos [4] propone que la GC es un macroproceso clave en las organizaciones y fuente de ventajas competitivas. A la vez, propone autores como Wiig, Nonaka y Takeuchi, Van der Speck, y Probst, entre otros, quienes han elaborado diversas propuestas para dividir en fases, pasos o procesos, la gestión del conocimiento. Dichas divisiones, aunque presentan

sus particularidades, en esencia, son semejantes. En este sentido, las diferencias radican fundamentalmente en la cantidad y no en el contenido. En general, aluden a: La generación o adquisición, codificación o transformación, organización o estructuración. Almacenamiento o retención, distribución o diseminación y finalmente, al uso o aplicación del conocimiento. León [4], señala la importancia de la propuesta de Probst, ya que se menciona que se distingue de las demás por la inclusión explícita de la medición, la retroalimentación y la relación de cada uno de los procesos que permiten realizar mejoras y correcciones en cada uno de ellos. Esto, a su vez, contribuye a que la gestión del conocimiento sea más efectiva en su totalidad y cumpla su finalidad.

Por otra parte, León [4] hace un resumen de los procesos principales que componen la gestión del conocimiento, los cuales ha definido como macroproceso esencial en las organizaciones como ser:

Conversión: Es preciso abordar la conversión como un fenómeno inherente a todos los procesos de la gestión del conocimiento, a partir de la aportación de Nonaka y Takeuchi, quienes plantean que, antes de lograr un conocimiento organizacional, es necesario fomentar el conocimiento tácito personal, para luego realizar la conversión que recorre, en espiral, el ciclo: socialización (tácito a tácito), externalización (tácito a explícito), combinación (explícito a explícito) e internalización (explícito a tácito), cuyas iniciales posibilitan reconocer el modelo (SECI).

Identificación: La identificación del conocimiento es uno de los procesos clave de la gestión del conocimiento; sin embargo, no se aborda por todos los autores, debido tal vez a que se considera evidente. Es importante destacar que sin un análisis previo del estado del conocimiento organizacional y del entorno, el proceso no resulta eficiente. La identificación del conocimiento organizacional permite determinar:

- Los vacíos de conocimiento que existen en la institución.
- Las fuentes de conocimiento.
- Las vías de intercambio y las reglas constituidas para ello.

Anclaje, adquisición y desarrollo: Estos tres procesos, que constituyen la esencia de las organizaciones que aprenden (learning organizations), son excluyentes entre sí, - aunque no quiere decir que en las organizaciones se realice sólo uno de ellos, porque incluso, a partir del conocimiento existente o adquirido, puede desarrollarse nuevo conocimiento. Tal abordaje implica o se refiere al ciclo independiente por el que pasa cada conocimiento identificado-, porque constituyen las estrategias a desarrollar en dependencia de los resultados obtenidos en el proceso previo de identificación. Ante esto, a lo interno hace auto evaluación que comprende elementos como:

Si el conocimiento se halla en la organización este debe anclarse mediante estrategias “que le permitan retener el conocimiento, y potenciarlo”; Si se encuentra en el entorno organizacional, debe adquirirse.

Si el conocimiento no existe en ninguna de las dos variantes anteriores, debe desarrollarse en la propia organización.

Codificación: Entre las cuestiones aún por resolver de la gestión del conocimiento se halla la documentación del conocimiento. Este aspecto se ha solucionado, a partir de la adopción de mecanismos adecuados para convertir dicho conocimiento en información y que esta pueda utilizarse por los miembros de la organización. La codificación corresponde al proceso de transformación del conocimiento a un formato que hace posible su conservación y transferencia como información. Para dicha transferencia existen herramientas que resultan útiles para codificar cierta clase de conocimiento:

- Los diagramas de flujo o workflow.
- Creación de localizadores de expertos.
- Herramientas para procesamiento que permitan indizar, filtrar, catalogar y clasificar al activo en cuestión.

Entre las tareas más comunes por su utilidad, se encuentra la clasificación, proceso que origina términos categóricos como “know-how”, “know- what”, “know- who”, “know - why”.

Almacenamiento: Es importante destacar que se debe almacenar sólo aquel conocimiento que, en el momento necesario, se recordará su existencia y dónde se depositó. Igualmente, existen vías y herramientas que permiten el almacenamiento del conocimiento:

- Repositorio de conocimiento, bases de datos de contenido.
- Sistemas de gestión de documentos.
- Bases de datos de empleados (conocimientos, formación, experiencias, etc.).
- Páginas amarillas, Data Warehouse, sistemas expertos.
- Literatura especializada, entre otros.

Difusión: El objetivo de esta etapa está dirigido a transferir el conocimiento al lugar donde sea más necesario, en el momento adecuado y con la calidad requerida. Tal actividad vincula a las personas con la información explícita, sea mediante bases de datos u otro tipo de repositorios y permite la interacción persona - persona, ideal para compartir las mejores prácticas (best practices). En esta etapa se distinguen como vías y medios:

- Los grupos de intercambio, los grupos de investigación.
- Los círculos de calidad, las comunidades de práctica.
- Las visitas interdepartamentales.

- Los eventos de aprendizaje para compartir conocimientos específicos y experiencias, los sistemas de comunicación de respuesta a largo plazo (correo) o inmediata (chat, foros y listas de discusión, vía telefónica, etc.).

Utilización: Utilizar el conocimiento constituye el acto de aplicarlo a un problema determinado. La retroalimentación que genera el uso del conocimiento posibilita valorar la utilidad real de la fuente. Este proceso puede considerarse, tanto el último como el primero del ciclo de la gestión del conocimiento, porque, si bien es cierto que se gestiona el conocimiento para su utilización, también ocurre que es el punto de partida para la creación del nuevo conocimiento. Este activo es el que alimenta el capital intelectual, porque constituye la materia prima para “la innovación, la creación de nuevo conocimiento y convertir ideas en valiosos productos y servicios”. En la propia gestión del conocimiento se manifiesta su aplicación. León [4] aborda al autor Ponjuán, quien menciona que el conocimiento es el objetivo primordial de su gestión, y puede dividirse en dos grupos:

1. Con el fin de mejorar las actividades, se remite a las zonas sensibles de perfeccionamiento.
2. Las acciones para entender mejor lo que existe, lo que ocurre y cómo utilizarlo eficientemente.

A causa de esto, se sintetiza lo planteado en pos de tres objetivos principales:

- Solucionar problemas de los procesos cotidianos de la organización.
- Lograr eficiencia en los aspectos esenciales de la organización.
- Y algo que constituye uno de los mayores retos en la actualidad: innovar para obtener ventajas competitivas y un buen posicionamiento en el mercado.

Medición: Los modelos que existen al respecto apuntan a su medición, no obstante, resulta útil y necesario medir el desempeño de los procesos del conocimiento y con los resultados obtenidos, potenciar los resultados de la gestión del conocimiento en las organizaciones y a identificar su eficiente o deficiente accionar. Esto constituye un paso previo a la medición del capital intelectual que, sin lugar a duda, contribuye a elevarlo de manera significativa. Se entiende como medición la "acción y efecto de medir", "determinar una cantidad comparándola con otra".

V. HIPÓTESIS

H1: Las unidades académicas de Mercadotecnia, Informática Administrativa, Odontología e Ingeniería de Sistemas realizan la Gestión del conocimiento mediante el modelo de Probst.

H0: Las unidades académicas de Mercadotecnia, Informática Administrativa, Odontología e Ingeniería de Sistemas realizan la Gestión del conocimiento el cual no responde al modelo de Probst.

VI. METODOLOGÍA

Esta investigación tiene como propósito, realizar un análisis del uso de la gestión del conocimiento en el ámbito académico específicamente para la UNAH, que permita visualizar la aplicación de estrategias de gestión del conocimiento dentro de algunos departamentos de esta IES.

Por su importancia se utilizará el enfoque cuantitativo, además por sus características es de diseño no experimental en vista que las variables no se manipularán y su observación será de tipo transversal con alcance descriptivo puesto que se busca describir e identificar estrategias de gestión del conocimiento.

El universo de estudio observacional está constituido por el personal docente, administrativo y estudiantes de las carreras de Informática administrativa, Mercadotecnia, Odontología e Ingeniería de Sistemas en Ciudad Universitaria de la Universidad Autónoma de Honduras.

VII. REFERENCIAS

- [1] T. H. Davenport and L. Prusak, Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben: Pearson Educación, 2001.
- [2] M. B. Peluffo A, Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES, 2002.
- [3] M. B. Peluffo A, Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES, 2002.
- [4] M. León Santos, “La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir,” Acimed, vol. 15, 2007.