

Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: actores y objetivos

Knowledge management in higher education institutions: Actors and objectives

DOI: 10.18041/2619-4244/dl.29.7856

Resumen

El objetivo de este trabajo es determinar los actores que definen los objetivos de la gestión del conocimiento en una institución de educación superior. Con ese fin se elaboró una matriz de alianzas y conflictos: tácticas, objetivos y recomendaciones (Mactor), que diligenciaron los miembros de los niveles estratégico y misional durante el segundo semestre de 2020. Se estableció que la concentración de la gestión del conocimiento reposa en un 57,14% en los actores estratégicos, mientras que los de nivel misional tienen una cuota de participación del 80% por debajo de la media. Es evidente el interés de la alta gerencia por generar ventajas competitivas en la institución, enfocadas en el tipo de servicio que presta, a pesar de que existen actores en el nivel estratégico que no participan en la gestión del conocimiento, evidenciando así que no alinean su estrategia a las competencias institucionales.

Palabras claves: Actores, gestión del conocimiento, instituciones de educación superior, objetivos, ventajas competitivas.

Abstract

The objective of this work is to determine the actors that define the objectives of knowledge management in a higher education institution. To achieve this, a Matrix of Alliances and Conflicts: Tactics, Objectives and Recommendations (MACTOR) was prepared, which was filled out by the members of the strategic and mission level during the second semester of 2020. As a result, it was known that the concentration of knowledge management stands at 57.14% among strategic actors, while those at the mission level have a participation rate of 80% below the average. It is concluded that the interest of senior management in generating competitive advantages in the institution is evident, focused on the type of service it provides, despite the fact that there are actors within the strategic level that do not participate in knowledge management, thus evidencing that they do not align their strategy to institutional competencies.

Keywords: Actors; knowledge management; higher education institutions; objectives; competitive advantages.

Josnel Martínez Garcés

Magister Scientiarum en Planificación y gerencia de ciencia y tecnología. Magister Scientiarum en Gerencia de empresas, mención gerencia financiera. Coordinador de investigación en la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.
ORCID: 0000-0002-8120-3285
Correo: martinezjosnel@gmail.com

Jacqueline Garcés Fuenmayor

Especialista en Enseñanza de la lengua. Docente-Investigadora en la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño.
ORCID: 0000-0003-1171-0350
Correo: garcesjackie@gmail.com

Cómo citar: Martínez Garcés, J. & Garcés Fuenmayor, J. (2021). Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: Actores y objetivos. *Dictamen Libre*, (29).
<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.29.7856>

Licencia Creative Commons
Atribución-CompartirIgual
4.0 Internacional



RECIBIDO

29 de enero de 2021

ACEPTADO

17 de mayo de 2021



Introducción

Las universidades, por excelencia, se han convertido en centros de generación de conocimiento. Por esta razón, resulta importante gestionarlo de forma adecuada para que pueda dar respuesta a los requerimientos internos y externos que nacen en el seno de las instituciones de educación superior y tienen alcance en la sociedad donde se desenvuelven. Ahora bien, como este proceso de gestionar el conocimiento lo desarrollan personas, ¿existen cargos sine qua non ante esta gestión? Si bien se presume que la alta gerencia es la garante de la trata de conocimiento, la presente investigación busca determinar los actores que definen los objetivos de la gestión del conocimiento en una institución de educación superior, tomando como caso de estudio una institución ubicada en el Valle del Cauca. En ese sentido, “una lectura de las tendencias no debe hacerse aislada de la Política de la Calidad de la Educación Superior del Estado colombiano, que demanda para los registros calificados unas condiciones, como para las Acreditaciones de Calidad” (Ceballos, 2017).

Así las cosas, resulta pertinente definir la gestión del conocimiento. Si bien la bibliografía al respecto es amplia y extensa, y los modelos para su gestión han ido evolucionando con el paso de los años, ésta se puede definir como una herramienta de apoyo administrativo de uso general a nivel global, que persigue la valoración del capital intelectual organizacional, basándose en el procesamiento de la información para que se convierta en conocimiento aprovechable en los procesos organizacionales (Vidal, 2019a; Martínez, 2018). En este sentido, estudios como los de Martínez (2019) y Vidal (2019b) han demostrado la importancia de estudiar este fenómeno dentro de las instituciones de educación superior, ya que impacta de manera directa en los elementos estratégicos, culturales, tecnológicos y humanos de este tipo de organizaciones.

De hecho, se relaciona directamente con las funciones sustantivas de estas organizaciones, ya que a través de la educación se transmite conocimiento (Martínez y Garcés, 2020; Martínez, Burbano y

Burbano, 2019), por medio de la investigación se crea conocimiento (Martínez y Barreto, 2019; Pirela, Gómez, Pérez y Carrillo, 2019) y mediante la extensión se transfiere conocimiento práctico y útil a las comunidades, con el fin de dar respuesta a sus problemas y necesidades colectivas (Contreras y Macías, 2021; Martínez y Lugo, 2018).

Objetivos fundamentales de la gestión del conocimiento

a) *Explotar el conocimiento existente del mejor modo posible.* Debido a lo valioso del aprendizaje organizacional es importante que a través de éste se desarrolle y explote el conocimiento como una actividad estratégica (Artílez y Pumar, 2013). Según Atencio (2016), al hacerlo se potencian las competencias empresariales y se crea cadena de valor en la organización. De hecho, se considera que existe una relación estrecha entre los niveles de ingreso y la explotación de los activos de conocimiento (Galvis y Sánchez, 2014). Para Alvarado, Alvarado y Burgos (2012) estos recursos intangibles se deben explotar porque son valiosos, raros y costosos de imitar. Mientras que Calle e Isaza (2016) consideran que, además, se debe hacer de manera articulada con los diversos actores que intervienen en el proceso.

b) *Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje.* Barboza y Ochoa (2016) consideran que una manera de alcanzar aprendizaje organizacional y proyección futura es a través de la innovación y renovación constantes. De hecho, Urdaneta y Urdaneta (2016) sostienen que al hacerlo se logra el propósito de la gestión del conocimiento. Ésta se puede definir como la habilidad de desarrollar, mantener y renovar ese “capital de conocimiento” (González y Frassati, 2010). Una vez que se identifica dentro de la organización, este conocimiento crece y se multiplica, haciendo necesario que se transforme y renueve de manera constante (Bellinza, 2011). Para Amaya y Berliza (2016) este conocimiento renovado permite dar respuesta a los cambios económicos y sociales a los cuales se exponga la organización.

c) *Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la organización.* El conocimiento se transforma mediante un proceso continuo, en el que se asume el principio de reingeniería a través de la gestión del conocimiento y así generar valor para los sujetos que integran las instituciones (Oñate y Urdaneta, 2016). En el organizacional, a dichos actores se les debe formar en el desarrollo de competencias para buscar y socializar conocimiento, con el fin de transferirlo a la organización para su transformación y aplicación (Molero, Contreras y Casanova, 2016). En este sentido, según Alfaro y Alfaro (2012), el conocimiento se transforma a través de su aplicación y combinación con los valores. Esta idea es apoyada por Goncalves, Sass, Rastrollo y Savi (2014), quienes consideran que el proceso de transformación de conocimiento lleva implícito los valores, creencias y experiencias de los sujetos. Es por medio del diseño de actividades y procedimientos que se organiza y transforma el conocimiento adquirido, lo que implica la existencia de una “organización basada en el conocimiento” (Bustos, Cerecedo y García, 2016).

d) *Alinear la estrategia de la entidad con sus competencias actuales.* Avendaño y Flores (2016) aseguran que bajo el enfoque organizacional el conocimiento es el único recurso realmente competitivo. De forma similar, De Armas y Valdés (2016) sostienen que en economías inciertas el conocimiento es fuente de ventaja competitiva. En este orden de ideas, Más y Martínez (2009) afirman que ha sido precisamente esa competitividad la que ha dado origen a los proyectos de gestión del conocimiento. Este proceso se puede considerar cíclico, pues es precisamente esta gestión la que permite el desarrollo de ventajas competitivas (Molero, Contreras y Casanova, 2016). Monagas (2012) añade que también se incrementan los índices de rentabilidad, maximizando así la utilidad del conocimiento.

Metodología

La metodología que se empleó en esta investigación es descriptiva, con diseño de campo y no experimental. Para la recolección de datos se elaboró una matriz

de alianzas y conflictos: tácticas, objetivos y recomendaciones (MACTOR). Se tomó como caso de estudio una institución de educación superior privada, ubicada en el departamento Valle del Cauca. Las unidades informantes corresponden a las personas que ocupan cargos en los niveles estratégico y misional de esta universidad (cuadro 1). La matriz se diligenció durante el segundo periodo del año 2020.

Tabla 1. Definición de actores

Nivel	Actor	Nom.
Estratégico	Director(a)	DIR
	Subdirector(a)	SBD
	Coordinador(a) académico(a)	CAC
	Coordinador(a) de calidad	CDC
	Coordinador(a) de articulación universidad-sociedad	CAUS
	Coordinador(a) de internacionalización	CINT
	Coordinador(a) de comunicación	CCOM
Misional	Decano(a) de Ciencias Económicas, administrativas y contables	CCEAC
	Decano(a) de Ingenierías y artes	CIA
	Decano(a) de Educación para el trabajo y desarrollo humano	CETDH
	Coordinador(a) de investigación e innovación	CII
	Coordinador(a) de Extensión y educación continua	CEMP

Nom. = nomenclatura
Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se definieron los objetivos planteados para la gestión del conocimiento, que se originaron de la revisión teórica planteada (cuadro 2).

Tabla 2. Objetivos de la gestión del conocimiento

Objetivo	Nom.
Explotar el conocimiento existente del mejor modo posible	ECO
Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje	RCO
Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural para la organización	TCO
Alinear la estrategia de la entidad con sus competencias actuales	ACO

Nom. = nomenclatura
Fuente: elaboración propia.



Una vez diligenciada la matriz y definidos los actores y los objetivos se adelantó el estudio. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

Resultados

A continuación se presenta el Histograma de relación de fuerzas MIDI (gráfico 1), con base en la información de los cuadros 1 y 2.

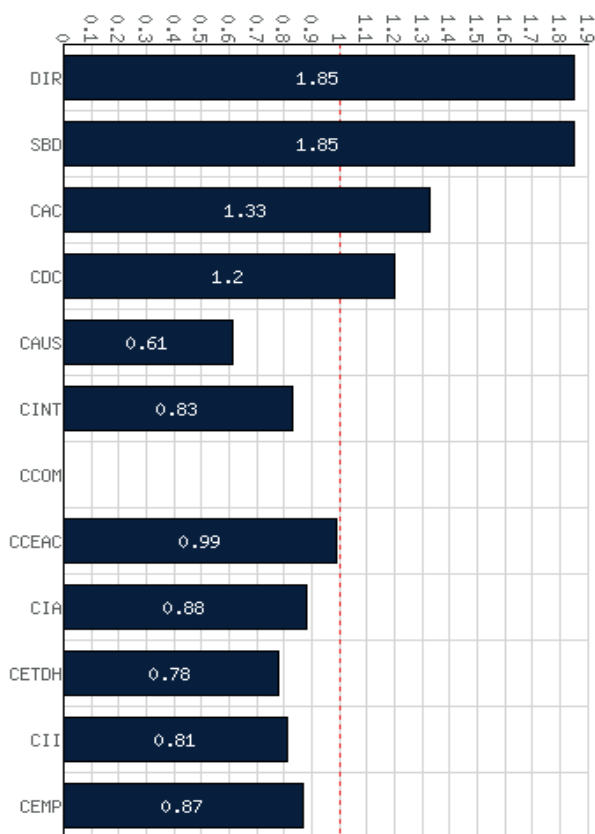


Gráfico 1. Histograma de relación de fuerzas MIDI
Fuente: elaboración propia, a través de www.mactorprospective.com.

Como se puede observar, los actores de fuerza superior a la media son DIR, SBD, CAC y CDC. Así las cosas, la concentración de la gestión del conocimiento reposa en un 57,14% en los actores estratégicos. Los actores de nivel misional tienen una cuota de participación del 80% por debajo de la media, muy cerca a ésta, destacándose CCEAC, CIA, CEMP y CII. Resulta particularmente interesante

ver que actores estratégicos como CCOM no tienen relevancia en el proceso.

En este sentido, la gestión del conocimiento la realizan humanos que trabajan de manera articulada como seres sociales. Resulta pertinente conocer la forma como ellos se interrelacionan desde los cargos que ocupan en la institución para garantizar la adecuada gestión de este valioso intangible. A continuación se muestra el plano de influencias y dependencias entre los actores (gráfico 2).

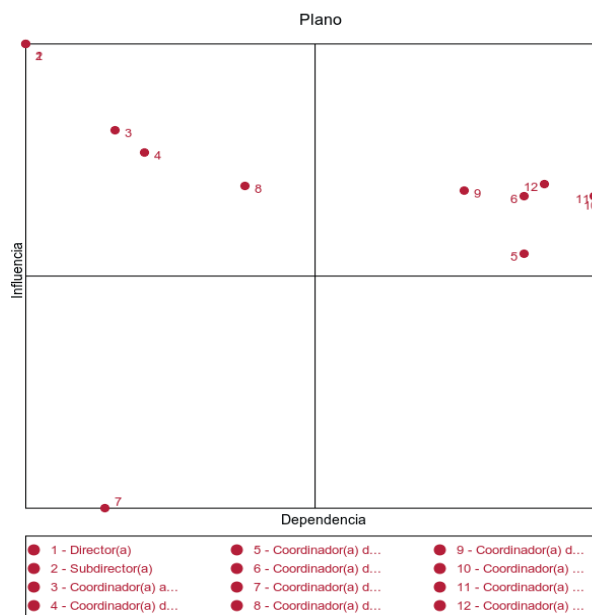


Gráfico 2. Mapa de influencias/dependencias entre los actores
Fuente: elaboración propia, a través de www.mactorprospective.com.

En el anterior gráfico (gráfico 2) se confirma que los actores dominantes (cuadrante superior izquierdo) son DIR, SBD, CAC, CDC y CCEAC. Entre los actores autónomos, y por ende, independientes del proceso, (cuadrante inferior izquierdo) sólo se encuentra CCOM. Los actores restantes aparecen en el cuadrante superior derecho; por lo tanto, se consideran "de enlace".

Estos resultados confirman la postura de Más y Martínez (2009), quienes sostienen que la adecuada gestión del conocimiento genera ventajas competitivas

en la organización, que es el objetivo principal que persigue la alta gerencia. La participación activa de los actores misionales está en consonancia con lo enunciado por Bustos, Cerecedo y García (2016): el conocimiento se debe transformar para alcanzar una "organización de conocimiento". No obstante, el hecho de que los actores estratégicos no participen en la gestión demuestra que no alinean su estrategia con las competencias actuales de la institución, contrariando los postulados de Avendaño y Flores (2016).

Conclusiones

Con base en la investigación, se concluye que la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior es un proceso imperativo para la consecución de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión. Se hace evidente que, si bien toda la comunidad académica está involucrada en el proceso, es la alta gerencia la encargada de liderar, promover y gestionar de manera eficiente el conocimiento generado y adquirido.

Se pudo establecer que algunos actores del nivel estratégico no resultan determinantes en este proceso, lo que podría llevar a evaluar la distribución del mapa de procesos, con el fin de determinar la pertinencia de algunos cargos en los niveles donde se encuentran. Así mismo, se evidencia la relación influencia/dependencia que tienen estos actores en el desarrollo de sus actividades para perseguir un fin común: el crecimiento organizacional a través de la gestión del conocimiento como ventaja competitiva. Finalmente, cabe valorar de manera positiva el uso de herramientas prospectivas como la matriz de alianzas y conflictos: tácticas, objetivos y recomendaciones (MACTOR) para la gestión organizacional y, en este caso específico, para la gestión universitaria.

Referencias Bibliográficas

Alfaro, G. & Alfaro, V. (2012). Modelo de gestión del conocimiento para la pequeña y mediana empresa. *Sotavento*, 20, pp. 8-21.

Alvarado, M., Alvarado L. & Burgos A. (2012). Gestión del conocimiento en tecnología de la información: análisis de la experiencia en el sistema de Bibliotecas de la UC. *Serie bibliotecología y gestión de la información*, 70, pp. 1-30.

Amaya, N. & Berliza, R. (2016). Gestión del conocimiento como estrategia de apropiación de la ciencia en instituciones de educación superior. *Revista CICAG*, 13(1), pp. 180-190.

Artilez, S. & Pumar, M. (2013). Gestión del conocimiento: elementos para mejorar el proceso de identificación en las organizaciones. *Gecontec: Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 1(2), pp. 32-52.

Atencio, E. (2016). Gestión del conocimiento y medición del capital intelectual como recurso intangible en las organizaciones que aprenden. Análisis comparativo desde sus modelos originarios. *Revista CICAG*, 13(1), pp. 223-234.

Avendaño, V. & Flores, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias*, 4(10), pp. 201-227.

Barboza, A. & Ochoa, I. (2016). Modelos de gestión del conocimiento OyB y capital intelectual ByO para organizaciones. *Revista venezolana de ciencia y tecnología*, 6(2), pp. 111-125.

Bellinza, M. (2011). Gestión del conocimiento: aproximaciones teóricas. *Clío América*, 5(10), pp. 257-271.

Bustos, E., Cerecedo, M. & Garica, M. (2016). Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), pp. 128-139.

Calle, J. & Isaza, G. (2016). Gestión del conocimiento en el área de arquitectura: aprendizajes y saberes en Medellín. *Revista venezolana de gerencia*, 21(76), pp. 627-641.



- Ceballos, W. A. (2017). Tendencias de la responsabilidad social universitaria (RSU) de las instituciones de educación superior (IES) en la ciudad de Medellín - Colombia. *Revista ADGNOSIS*, 6(6), pp. 85-100. <https://doi.org/10.21803/adnognsis.v6i6.193>.
- Contreras, A. & Macías, P. (2020). Percepción de los estudiantes sobre la intención de emprender. Caso: Universidad de Guadalajara, México. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(1), pp. 1-25.
- De Armas, L. & Valdés, D. (2016). Herramientas colaborativas para la gestión del conocimiento en la Universidad 2.0. *Gecontec: Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 4(1), pp. 26-38.
- Galvis, E. & Sánchez, J. (2014). Evaluación de la gestión del conocimiento: una revisión sistemática de literatura. *Tendencias*, XV(2), pp. 151-170.
- Goncalves, J., Sass, C., Rastrollo, M. & Savi, T. (2014). La gestión del conocimiento en cadenas hoteleras: una revisión. *Tourism y Management Studies*, 10(2), pp. 146-154.
- González, Y. & Frassati, E. (2010). Gestión del conocimiento en el área de investigación de las universidades públicas. Caso LUZ. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 8(5), pp. 18-31.
- Martínez, J. (2018). Revisión del estado del arte sobre el conocimiento: modelos para su gestión. *REDHECS: Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 25(13), pp. 10-33.
- Martínez, J. (2019). Factores críticos de éxito para la gestión del conocimiento en divisiones de estudios para graduados. *Temas de ciencia y tecnología*, 23(69), pp. 25-31.
- Martínez, J. & Barreto, J. (2019). Modelo de planeación para la inversión tecnológica en centros de investigación universitarios. *Revista Investigación e innovación en ingenierías*, 7(2), pp. 47-62.
- Martínez, J. & Garcés, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y humanismo*, 22(39), pp. 1-16.
- Martínez, J. & Lugo, L. (2018). Agentes que impulsan la capacidad innovativa en unidades universitarias de investigación agropecuaria: un análisis prospectivo. *Omnia*, 24(1), pp. 87-99.
- Martínez, J., Burbano, M. & Burbano, E. (2019). Obstáculos y perspectivas al emplear tecnologías de información para enseñar contabilidad. *Educación y humanismo*, 21(37), pp. 104-119.
- Más, M. & Martínez, C. (2009). Barreras y factores claves en los proyectos de gestión del conocimiento en las empresas consultoras. 3°. International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management, España.
- Molero, N., Contreras, G. & Casanova, R. (2016). Gestión del conocimiento como herramienta para la productividad de la investigación en el sector universitario. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 21(11), pp. 128-148.
- Monagas, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Ingeniería industrial*, XXXIII(2), pp. 142-150.
- Oñate, C. & Urdaneta, G. (2016). Gestión del conocimiento para la formación de investigadores en ambientes universitarios. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 21(11), pp. 8-33.
- Pirela, A., González, N., Pérez, R. & Carrillo, J. (2019). Formación en competencias investigativas en los estudiantes de una universidad inclusiva. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 1(1), pp. 35-51.

Urdaneta, A. & Urdaneta, A. (2016). La gerencia del conocimiento en las entidades bancarias. *Revista CICAG*, 13(2), pp. 301-323.

Vidal, M. (2019a). La producción intelectual: eje de la gestión del conocimiento. *Dictamen libre*, 13(25), pp. 29-45.

Vidal, M. (2019b). Enseñar a investigar: desafío para la universidad del siglo XXI. *Dictamen libre*, 14(24), pp. 69-87.

