

1. Propuesta de un Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento en el Área de Educación Superior. Caso: Universidad Bicentennial de Aragua Núcleo Apure.

Varela R, Msc. Mariaelena B.; Yáñez, Msc. Ana Bella

Msc. Mariaelena B. Varela R

mbvb79@gmail.com

Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA - VENEZUELA), Venezuela

Msc. Ana Bella Yáñez

jcav0107@gmail.com

Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA - VENEZUELA), Venezuela

Revista Científica CIENCIAEDUC

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales

Rómulo Gallegos, Venezuela

ISSN-e: 2610-816X

Periodicidad: Semestral

vol. 9, núm. 1, 2022

revistacienciaeduc@gmail.com

Recepción: 04 Febrero 2022

Aprobación: 20 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4803363004/>

Resumen: El presente estudio armoniza el conocimiento como un engranaje entre los sistemas, la gestión y la educación, con la intención de determinar la relación existente con los actores involucrados de la Universidad Bicentennial de Aragua núcleo Apure, su principal propósito es Diseñar una propuesta de sistema de información para la gestión del conocimiento en el área de educación universitaria. Se sustentó en la Teoría de Generación de Conocimiento Organizacional de Nonaka y Takehuchi y la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy, estas permitieron discernir los fenómenos objetos de estudio, sus relaciones y factores causales. También se estableció el enfoque espíteme – metodológico que abre camino al paradigma cuantitativo, específicamente en el enfoque empirista, apoyándose en el método deductivo y se clasificó como proyecto factible, sustentada en una investigación de campo y documental bajo una perspectiva de carácter descriptivo, conto con una población de 95 personas y una muestra censal, para la recolección de datos se usó la observación directa, encuesta y técnica documental, como instrumento el cuestionario, el discernimiento de información a través de validez de expertos, la confiabilidad se obtuvo por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Con los resultados obtenidos se concluye que la gestión del conocimiento de las personas que laboran en la institución es más robusta ya que la propuesta del sistema de información engloba una herramienta eficaz, eficiente y efectiva de fácil acceso para la gestión organizacional realizada a través de la gerencia educativa de forma multidisciplinaria y de calidad para todos los actores involucrados.

Palabras clave: conocimiento, sistema, sistemas abiertos y cerrados, gestión del conocimiento, educación superior, sistemas de información.

Abstract: The present study harmonizes knowledge as a gear between systems, management and education, with the intention of determining the existing relationship with the actors involved in the Bicentennial University of Aragua, Apure nucleus, its main purpose is to design a proposal for a system of information for knowledge management in the area of university education. It was based on Nonaka and Takehuchi's Organizational Knowledge Generation Theory and Bertalanffy's General Systems Theory, these allowed discerning the phenomena under study, their relationships and causal factors. The espíteme - methodological approach was also

established, which opens the way to the quantitative paradigm, specifically in the empiricist approach, based on the deductive method and was classified as a feasible project, based on a field and documentary investigation under a descriptive perspective, it had a population of 95 people and a census sample, direct observation, survey and documentary technique were used for data collection, the questionnaire was used as an instrument, the discernment of information through expert validity, reliability was obtained by the coefficient of Cronbach's alpha. With the results obtained, it is concluded that the knowledge management of the people who work in the institution is more robust since the proposal of the information system encompasses an effective, efficient and effective tool of easy access for the organizational management carried out through the educational management in a multidisciplinary and quality way for all the actors involved.

Keywords: knowledge, system, open and closed systems, knowledge management, higher education, information systems.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual las organizaciones tienden a desplazarse dentro de estructuras identificadas con un cambio continuo. Las empresas privadas tanto como las públicas deben tener la capacidad de ser adaptativas o entre otras cosas aprender el cómo resolver problemas y generar conocimiento estableciendo nuevos métodos para solucionar estos. Es entonces que encuentra justificación en lo que dice (Michalopoulos 2002, 36) en su libro, “Si bien existen ciertos factores de especificidad de la gestión pública que diferencia a la misma del mundo empresarial, sin lugar a dudas las organizaciones burocráticas deben transformarse en organizaciones que aprenden”

Tomando como argumento este contenido, es preponderante engranar elementos como la colaboración y el conocimiento institucional compartido, para que la gestión del conocimiento pueda capturar y sacar provecho de la experiencia colectiva de la organización, haciéndola accesible a cualquier miembro de la empresa, es por ello que la idea de gerenciar tanto el sector público como el privado ha crecido en importancia ya que el avance tecnológico en las sociedades occidentales está luchando constantemente con el estancamiento de los profesionales en diversas áreas.

Por supuesto que esta problemática se manifiesta en las universidades cuando se intenta abordar temas relacionados con los procesos de evaluación institucional, acreditación de carreras, diseño de presupuestos, presentación de proyectos y creación de nuevas carreras. Es por esta razón que en la obra a continuación citada por (Heinrichs 2012, 98) se afirma que “a partir de las últimas tendencias en la ciencia de la administración la gestión universitaria puede ser abordada desde la Gestión del Conocimiento”. En atención a lo anteriormente expresado se enfoca esta investigación como un modelo de Gestión del Conocimiento y su relación con la administración de departamentos académicos de la Universidad actual.

Las universidades se enfocan en estrategias que permitan direccionar y gestionar el conocimiento aprovechando recursos valiosos como investigadores y docentes de calidad para instituir, difundir y aplicar conocimiento, y han adiestrado a sus estudiantes en estas materias, pero en este momento la génesis del conocimiento ha tenido cambios lo que ha hecho abordar estas contrariedades desde nuevas y mejores perspectivas. De acuerdo a la dinámica del conocimiento en la Universidad Bicentenario de Aragua en torno a los procesos y transferencia de sus resultados, es necesario un modelo de gestión del conocimiento que permita incrementar la eficacia del esfuerzo para así aprovechar sus resultados en los procesos de innovación que

están inmersos en su entorno socioeconómico lo cual va permitir generar mejoras e impactos significativos y competitivos en el sector universitario del país.

Planteamiento del Problema

Si bien es cierto a lo largo de la historia, el ser humano ha identificado el conocimiento como medio generador de avance y crecimiento personal tanto a nivel individual como colectivo permitiendo concebir ideas que fortalecen los proyectos y descubrimientos a través de investigaciones que conllevan a la transición de paradigmas en la sociedad organizacional al paradigma propio de la sociedad del conocimiento, en el que este último, se manifiesta como parte fundamental en las organizaciones y por ende el pilar donde emergerán las ventajas competitivas existentes entre los actores que se involucran en la innovación y desarrollo de conocimientos.

Elevando la capacidad que tiene todo individuo de crear e innovar, en diferentes áreas y en grandes masas, se hace necesaria una gestión sensata, consecuente y planificada del conocimiento que fomente y amplíe la creación, conservación, transferencia y reutilización de diferentes contextos. Y ello, comprende la toma de decisiones necesarias sobre cada proceso con el fin de buscar nuevas formas de generar, capturar, asimilar, difundir y transferir dicho conocimiento. Actualmente estamos viviendo economía que genera incertidumbre, sin embargo la intensa curva de conocimiento es la única fuente de ventaja competitiva duradera, de allí que el conocimiento tácito de los individuos que integran la organización con el conocimiento explícito transformado por la gestión, en conocimiento organizacional depende al máximo del recurso humano. (Pérez 2004, 12)

Conociendo esto, es importante manifestar que los seres humanos aprenden a diversificar su conocimiento y experiencias para fortalecer sus habilidades, y su creatividad para que de esta manera puedan extender su capacidad para vislumbrar los cambios que se generan en esta sociedad tan versátil.

Dentro del ámbito administrativo, la sociedad del conocimiento y la información se crea una etapa permanente de desarrollo donde el recurso humano de la organización pasa de ser sujeto pasivo para transformarse en sujetos activos, quienes se encuentran en la capacidad de mejorar los procesos productivos y al mismo tiempo estimular nuevos valores para obtener mejores recompensas de retos importantes y así superar en ese nuevo camino; los miedos al fracaso, al rechazo, a las críticas, a los esquemas tradicionales de jerarquía y de ésta forma romper con los viejos esquemas mentales que tanto daño genera a lo interno y a lo externo de las diferentes organizaciones (Hernández 2006, 25)

Este nuevo paradigma se concreta como el arranque que conciben las organizaciones por conseguir, organizar, distribuir y compartir los conocimientos entre todos los individuos que en ella laboran, esta nueva experiencia fisura la antigua concepción de los modelos tradicionales en las organizaciones, ya que su reto es involucrarse al ambiente competitivo global, y la forma de sobrevivir, a través de la consumación de este modelo alternativo donde el sentido piramidal pasa a ser suplantado por el modelo horizontal.

En Venezuela cada día las organizaciones inteligentes necesitan estar más actualizadas y ser capaz de responder de forma exitosa a las necesidades de los clientes, la gestión del conocimiento es un nuevo estilo donde el valor reside en el conocimiento y este es la palanca para las modificaciones que requieren los líderes para transformar, agregar valor y provocar una nueva cultura organizacional con el propósito de romper los antiguos esquemas gerenciales.

Por ello se puede expresar que “existen dos soportes básicos del conocimiento: 1. El talento humano quienes interactúan en los procesos de producción o de soporte organizacional (formación, capacidades, cualidades personales, entre otras). 2. La información que se maneja en los procesos que capacita al talento humano a incrementar y mejorar su formación o habilidades para el desarrollo de sus tareas” (Hernández 2006, 29)

Debido a estas dos condiciones de enorme peso, el cambio cultural a través de la Gestión del conocimiento y la exploración de nuevos modelos de gestión organizacional llevado de la mano con los elementos tecnológicos e informáticos, nos hace ver de una manera sencilla y practica la empatía para poder relacionarnos con la información y manejar de manera más óptima el conocimiento generado.

Es por ello que alcanzar estos resultados, depende, en gran medida, de la influencia de conocer las herramientas necesarias para saber exactamente a dónde se quiere llegar y cómo lograrlo. En aras de facilitar a los expertos, la toma de decisiones sobre las herramientas más adecuadas para cada subproceso,

se decidió iniciar una investigación desarrollada a partir de los siguientes objetivos específicos 1. Indagar sobre las necesidades de conocimiento organizacional del personal administrativo, coordinadores y docentes de la Universidad Bicentennial de Aragua. 2. Realizar un análisis estratégico que se fabrique a través del intercambio de información en el personal adscrito a la Universidad Bicentennial de Aragua. 3. Determinar los factores claves que influyen en la creación, transferencia y aplicación de conocimiento del personal adscrito en la Universidad Bicentennial de Aragua.

Se puede evidenciar que una vez aplicados los planteamientos anteriores se da cumplimiento al propósito u objetivo principal de la investigación el cual consiste en una propuesta de un sistema de información para la gestión del conocimiento en el área de educación universitaria con el fin de identificar, reunir, clasificar y caracterizar según sus funcionalidades de uso, requerimientos técnicos, operativos, entre otros las aplicaciones utilizables por el personal que labora en esta universidad.

MÉTODO

La investigación en su soporte teórico tiene como referencia cinco grandes bloques como son: El conocimiento, la sociedad del conocimiento, el conocimiento en las organizaciones, la gestión del conocimiento, la gerencia educativa y los sistemas de información, los cuales se pudieron contrastar en dos grandes teorías la Teoría de Generación de Conocimiento Organizacional de Nonaka y Takehuchi (1995), que se basa en dos dimensiones del conocimiento: La Ontológica y la Epistemológica.

La Dimensión Ontológica del Conocimiento considera el alcance en torno a la creación del conocimiento. Es decir, el medio con que el conocimiento se ve implicado. “En términos precisos, el conocimiento se crea sólo por las personas. Por lo tanto una organización no puede generar conocimiento sin la participación del talento humano. Las instituciones organizacionales apoyan la creatividad individual para que los individuos generen conocimientos. Por ende, la organización que genera conocimiento debe ser entendida como la base del proceso que amplifica la información que será concebida por los individuos como parte de la trama de conocimientos de las instituciones organizacionales” (Nonaka y Takehuchi 1995, 59).

Por lo anteriormente expuesto se puede decir que en una organización al momento de generar conocimiento es necesario un respaldo de cada integrante que en ella cumple su rol empresarial, para que cada proyecto que se elabore permita potenciar al máximo la eficiencia, efectividad y eficacia del mismo.

En otro sentido la Dimensión Epistemológica del Conocimiento se constituye a partir de la conversión entre el conocimiento tácito y el explícito. Donde el conocimiento tácito es aquel que no es de fácil expresión y definición, por lo tanto no se encuentra codificado; mientras que el explícito es aquel que se encuentra codificado y que se transmite a través de cualquier sistema de lenguaje formal

Seguidamente se da a conocer en que reside la Teoría General de Sistemas, la cual consiste en tres premisas básicas:

1. Los sistemas habitan dentro de otros sistemas: cada sistema pequeño existe internamente dentro de otro más grande.
2. Los sistemas son abiertos: por ello son consecuencia del anterior. Cada sistema que se explore, excepto el mínimo o máximo, recibe y descarga información en los otros sistemas, generalmente en los contiguos.
3. Las funciones que desempeña sistema son totalmente dependientes de su estructura: así que todo sistema es intuitivos, ejemplo específico de ello los sistemas biológicos y los mecánicos. Como ejemplo de ello tenemos los tejidos musculares cuando hacen su función de contraerse porque están constituidos por una estructura celular que permite contracciones” (Bertalanffy 1959, 23).

El interés de la Teoría General de Sistemas se establece para todos los sistemas y cuando es aplicada a la organización educativa se ve como una estructura que se maximiza ya que se proyecta a un sistema de toma de decisiones, tanto individual como colectivo que permitirá contextualizar información y generar conocimientos.

En otro orden de ideas y según los requerimientos que se plantean en el problema y los objetivos programados, se hace necesario el conocimiento del enfoque epistemológico a utilizar para el desarrollo de la investigación el cual se tomó bajo la perspectiva de la evolución de la episteme en el paradigma cuantitativo, específicamente en el enfoque empirista, quienes en su obra afirma que este (Rodríguez, Gil Flores y Jiménez García 2003, 27) surge como pensamiento crítico revolucionario en el siglo XX, y como propuesta para la producción de conocimiento científico” además se apoya en el método deductivo que

trata de un procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus resultados con la ayuda de las teorías formales.

Por lo tanto la investigación pudo estudiarse como una propuesta de proyecto factible, sustentada en una investigación de campo apoyada en una investigación documental bajo una perspectiva de carácter descriptivo y referirla como un proyecto factible como método de estudio ya que este consiste en una proposición sostenida en un modelo operativo viable, orientado a satisfacer necesidades de la organización.

Por otra parte, para definir el enfoque epistemológico es importante evidenciar los individuos que fueron pieza fundamental de la investigación, para ello se tomó particularmente el área de los procesos y las actividades administrativas - gerenciales que se ejecutan en dicha institución, la investigación contó con una población conformada por todo el personal administrativo y docente que labora en la universidad los cuales suman un total de noventa y cinco (95) personas, al mismo tiempo se delimitó la muestra que a su vez mantuvo igual cantidad de personas ya que es una población pequeña y se cuenta con el tiempo, los recursos y los medios para estudiarla.

Por lo tanto, se ha determinado una muestra censal, ya que la población y la muestra son la iguales, es importante destacar que para la recolección de datos se usó la observación directa, la encuesta y la técnica documental, como instrumento el cuestionario, para el discernimiento de la información se realizó a través de validez de expertos y la confiabilidad se obtuvo por el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizaron técnicas gráficas para representar los datos a través de diagramas circulares herramientas útiles y efectivas para el cumplimiento de los objetivos de dicha propuesta.

RESULTADOS

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos de la presente investigación, se hizo necesario incorporar una estructura de orden lógico y sistemático, medida que permitió que los resultados dilatados del instrumento aplicado al personal que labora en la Universidad Bicentenario de Aragua Núcleo Apure muestren la contundencia para cumplir con los mismos. Así mismo, esta etapa del trabajo investigativo se constituyó como principal y primordial ya que permitió a las autoras poder llevar a cabo una serie de pasos para dar respuesta a las expectativas existentes en torno al Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento en el área de educación universitaria. El proceso de análisis partió de un diagnóstico que permitiese determinar la necesidad real o no, del diseño de dicho sistema, por tanto a continuación se presentan los resultados que arrojó el instrumento aplicado.

CUADRO 1
Distribución Porcentual de las respuestas generadas por las
personas encuestadas de la Universidad Bicentenario de Aragua

ITEM 1 ¿QUÉ CARGO DESEMPEÑA EN LA UNIVERSIDAD?							
COORDINADOR	9,5%	DOCENTE	78,9%	ADMINISTRATIVO	11,6%	OTRO	0,0%
ITEM 2 ¿CUÁLES CARRERAS OFERTA LA INSTITUCIÓN?							
DERECHO	62,1%	ING. DE SISTEMAS	33,7%	AMBAS	4,2%	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0,0%
ITEM 3 ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE CAPACITA EL PERSONAL?							
MENSUAL	9,5%	SEMESTRAL	0,0%	ANUAL	7,4%	NO SE CAPACITA	83,2%
ITEM 4 ¿QUÉ ESTRATEGIAS UTILIZA LA UNIVERSIDAD PARA FOMENTAR EL CONOCIMIENTO?							
CHARLAS	16,8%	TALLERES	18,9%	CURSOS	9,5%	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	54,7%
ITEM 5 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE EL PERSONAL A LA HORA DE APLICAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS AL MOMENTO DE EJECUTAR SUS FUNCIONES LABORALES?							
SIEMPRE	34,7%	CASI SIEMPRE	10,5%	POCO	31,6%	MUY POCO	23,2%
ITEM 6 ¿QUÉ TIEMPO TARDA LA INSTITUCIÓN EN DAR RESPUESTAS DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS A LOS ESTUDIANTES?							
SEMANAL	25,3%	QUINCENAL	36,8%	MENSUAL	8,4%	TRIMESTRAL	29,5%
ITEM 7 ¿DE QUÉ FORMA SE REALIZAN LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD?							
AUTOMATIZADOS	20,0%	MANUALES	11,6%	AMBAS	68,4%	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0,0%
ITEM 8 ¿QUÉ NIVEL DE SATISFACCIÓN TIENE EL PERSONAL A LA HORA DE REALIZAR SUS FUNCIONES LABORALES DENTRO DE LA UNIVERSIDAD?							
TOTALMENTE SATISFECHOS	0,0%	MEDIANAMENTE SATISFECHOS	83,2%	POCO SATISFECHOS	5,3%	NO SATISFECHOS	11,6%
ITEM 9 ¿EXISTE UN CONTROL DE LAS MEDIDAS OPERATIVAS NECESARIAS PARA LAS FUNCIONES LABORALES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD?							
SI EXISTE UN CONTROL COMPLETO	17,9%	EXISTE UN CONTROL MODERADO	60,0%	EXISTE UN CONTROL DEFICIENTE	15,8%	NO EXISTE CONTROL	6,3%
ITEM 10 ¿CUENTA LA UNIVERSIDAD CON UN PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS?							
SIEMPRE	20,0%	CASI SIEMPRE	8,4%	ALGUNAS VECES	40,0%	NUNCA	31,6%
ITEM 11 ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO Y CONFORME CON EL TRATO QUE RECIBEN LOS ESTUDIANTES POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN A LA HORA DE REALIZAR PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS?							
SIEMPRE	0,0%	CASI SIEMPRE	35,8%	ALGUNAS VECES	52,6%	NUNCA	11,6%
ITEM 12 ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO Y CONFORME CON EL TRATO QUE RECIBEN LOS ESTUDIANTES POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN A LA HORA DE EFECTUAR EL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE?							
SIEMPRE	80,0%	CASI SIEMPRE	14,7%	POCO	5,3%	MUY POCO	0,0%
ITEM 13 ¿EXISTE UNA VALIDACIÓN DE DATOS EN EL PROCESO DE INGRESO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD?							
SIEMPRE	10,0%	CASI SIEMPRE	24,4%	POCO	49,9%	MUY POCO	16,7%
ITEM 14 ¿LA UNIVERSIDAD CUENTA CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA EL USO Y MANEJO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS, SOFTWARE Y PROGRAMAS DE APLICACIONES QUE POSEEN?							
SIEMPRE	62,1%	CASI SIEMPRE	7,4%	ALGUNAS VECES	30,5%	NUNCA	0,0%
ITEM 15 ¿CONSIDERA USTED QUE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL PERMITIRÁ AYUDAR AL MANEJO Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS QUE REALIZA LA UNIVERSIDAD?							
SIEMPRE	87,4%	CASI SIEMPRE	0,0%	ALGUNAS VECES	12,6%	NUNCA	0,0%
ITEM 16 ¿QUÉ SITUACIÓN CONSIDERA USTED QUE TIENE LA UNIVERSIDAD EN CUANTO A SUS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, EQUIPOS DE OFICINA E INSTALACIONES?							
BUENA	12,6%	REGULAR	69,5%	MALA	0,0%	MUY MALA	17,9%
ITEM 17 ¿CON QUÉ ELEMENTOS DE CONTROL E INFORMACIÓN CUENTA LA UNIVERSIDAD A LA HORA DE GESTIONAR SUS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS?							
ENTREVISTAS	40,0%	CUESTIONARIOS	7,4%	TEST	5,3%	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	47,4%
ITEM 18 ¿CON QUÉ MECANISMOS DE CONTROL CUENTA LA INSTITUCIÓN PARA QUE LOS TRABAJADORES SE MANTENGAN DENTRO DE SUS FUNCIONES LABORALES?							
SUPERVISION	20,0%	REGISTRO DE LOS DATOS	10,5%	CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA	62,1%	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	7,4%
ITEM 19 ¿QUÉ HERRAMIENTAS UTILIZA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA UNIVERSIDAD PARA LLEVAR A CABO SUS FUNCIONES ACADÉMICAS - ADMINISTRATIVAS?							
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	78,9%	CONEXIÓN EN RED CON LA SEDE PRINCIPAL Y DEMÁS NÚCLEOS	21,1%	INTERNET	0,0%	CURSOS EN LINEA	0,0%
ITEM 20 ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE REALIZA UNA GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS, EDIFICIOS Y OTROS RECURSOS CON LOS QUE CUENTA LA UNIVERSIDAD?							
SIEMPRE	0,0%	CASI SIEMPRE	25,3%	ALGUNAS VECES	55,8%	NUNCA	18,9%
ITEM 21 ¿EXISTE UN PROCESO DE EVALUACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA UNIVERSIDAD?							
SI EXISTE UN PROCESO	27,4%	EXISTE UN PROCESO MODERADO	64,2%	EXISTE UN PROCESO DEFICIENTE	8,4%	NO EXISTE UN PROCESO	0,0%
ITEM 22 ¿CUENTA LA UNIVERSIDAD CON UN MECANISMO DE INFORMACIÓN QUE FACILITE EL CONOCIMIENTO ENTRE LOS EMPLEADOS?							
SIEMPRE	0,0%	CASI SIEMPRE	18,9%	ALGUNAS VECES	42,1%	NUNCA	38,9%
ITEM 23 ¿CON QUÉ TIPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CUENTA LA UNIVERSIDAD PARA REALIZAR SUS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS?							
ACADÉMICO	32,6%	ADMINISTRATIVO	35,8%	CONTABLE	5,3%	TODOS	26,3%
ITEM 24 ¿CONOCE USTED LO QUE ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL?							
SI CONOZCO	54,7%	MODERADAMENTE CONOZCO	32,6%	MUY POCO CONOZCO	5,3%	NO CONOZCO	7,4%
ITEM 25 ¿CONSIDERA USTED QUE EL DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN AGILIZARÁ LOS PROCESOS ACADÉMICOS - ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD?							
SIEMPRE AGILIZA LOS PROCESOS	72,6%	ALGUNAS VECES LOS AGILIZA	18,9%	AGILIZA POCO LOS PROCESOS	8,4%	NUNCA AGILIZA LOS PROCESOS	0,0%

Fuente: Las Autoras (2018)

Para obtener los resultados (cuadro 1) fue necesario estudiar los objetivos de la investigación, considerando el primer objetivo como la variable conocimiento y fue determinado en los ítems del 1 al 8 en los se concluyó que la universidad no capacita ni genera conocimientos continuamente a sus trabajadores por tanto no cuenta con la formación necesaria para su aprendizaje en el ámbito laboral, por otra parte rotan al personal de los puestos de trabajo y tampoco tienen una preparación anticipada para desempeñar las funciones del cargo al cual lo están asignando.

En la segunda variable definida como Intercambio de información se engloban los ítems del 9 al 15 y se puede evidenciar que la poca eficacia, control, estrategias y mecanismos de control que posee la universidad no permitan al empleado tener una buena capacitación y a la institución impartirla para el buen funcionamiento de las labores y mejoramiento de los aprendizajes, por ultimo pero no menos importante se denominó al tercer objetivo como variable transferencia y aplicación del conocimiento donde se encuentran los ítems del 16 al 25 y se concluye que la creación, transferencia y aplicación de conocimientos en la organización se debe dar a través de estrategias que permitan al empleado superar sus habilidades y destrezas a la hora de realizar su trabajo, en lo que concierne al flujo de información, tecnología, comunicación e información los empleados se sienten restringidos en mucho de los casos ya que su participación es ínfima.

DISCUSIÓN

Es usual observar que en cualquier tipo de organización se encuentra información concerniente al ámbito en el que se desenvuelven, no escapándose de la realidad los departamentos académicos y administrativos de la Universidad Bicentenario de Aragua núcleo Apure en donde los trabajadores que la integran han expresado que existe exceso de información y poca gestión del conocimiento función importante que ellos requieren a la hora de ejercer sus funciones laborales, por todas estas razones al solicitar información acerca de un proceso específico se hace difícil conseguirla ya que se encuentra dispersa o no está organizada ni clasificada correctamente, lo que conlleva a no poder dar respuestas fidedignas en el tiempo pertinente. Es por ello que a partir de estas y otras situaciones el área de educación universitaria se ha dado a la tarea de indagar acerca de la Gestión del Conocimiento y ha entendido la complejidad de este tipo de escenarios y la importancia que esta tiene a la hora de poner en práctica este tipo de sistemas los cuales ayudaron a optimizar las funciones y actividades dentro de las organizaciones.

Por lo anteriormente expuesto se vio la necesidad de agrupar toda la información que se obtuvo a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos la cual fue procesada y analizada con la finalidad de proporcionarle a la institución mejoras en las funciones inherentes a las actividades académicas y administrativas del personal que labora en la misma, a través del análisis de los datos contenidos en cada uno de los departamentos que conforma la Universidad, al mismo tiempo realizar un estudio de factibilidad económica, humana, tecnológica y organizacional para determinar los requerimientos necesarios de humanware, software y hardware que intervienen en el proceso.

Así como también, la elaboración de métodos y estrategias a través de lenguajes de programación que conllevan al diseño del sistema de información para la gestión del conocimiento en el área de educación superior con el fin de optimizar el proceso de toma de decisiones, como se ha expresado anteriormente la propuesta será desarrollada en las instalaciones de la Universidad Bicentenario de Aragua Núcleo Apure, se puede manifestar que la universidad cuenta con una estructura completamente definida por el consejo nacional de universidades bajo su esquema de universidades privadas, está conformada de la siguiente manera: consejo universitario consta de ocho personas las cuales son el rector, quien la preside, los vicerrectores, el secretario, los decanos de las facultades, un representante de los profesores, un representante de los estudiantes, un representante de los egresados, un delegado del ministerio de educación.

CONCLUSIÓN

Es elocuente concluir que crear conocimientos en las organizaciones, es el aspecto más importante, por ende su aprovechamiento está vinculado directamente con gestión tecnológica, los flujos de información, la organización de las comunicaciones, la creación del clima de creatividad, iniciativas y emprendimientos, en una palabra, los cambios radicales en la dirección de las organizaciones y en el tratamiento de las personas resultan en mejor proporción para una buena gestión organizacional.

Asimismo el conocimiento a través de su gestión busca en todo momento incrementar el discernimiento y comprensión tanto en los estudiantes, docentes y personal activo que compone esta casa de estudio para que con ello se genere un ambiente coordinado y con las competencias requeridas para impartir la información necesaria, conllevando esto a una nueva estrategia gerencial a través de la gestión organizacional para que el trabajo dentro de ella sea más eficaz, efectivo y eficiente.

La gestión del conocimiento supone trabajar en equipo, compartir conocimientos, crear nuevos estilos de dirección, compromisos, que generen una nueva cultura en la organización, esto con el propósito que cada meta y objetivo planteado dentro de la institución se cumplan a cabalidad y de la manera más exitosa posible. Por ello, se recomienda que la institución tenga como objetivo siempre una visión a futuro mediante la implementación de la Propuesta de un Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento en el

Área de Educación Superior. Caso: Universidad Bicentenario de Aragua Núcleo Apure, para que sirva de cimiento a otras instituciones y tengan como base dicho software e implementen soluciones a los problemas que se suscitan tanto en el área de educación como en cualquier otra organización.

El modelo se implementará utilizando una metodología, que permitirá convertir la información en conocimiento. El objetivo primordial será entonces, poder contar con contenidos actualizados en el momento en que estos sean requeridos, y de esta manera, generar conocimiento para el talento humano de la organización, además que desarrolle estrategias de innovación tecnológica explícita de nivel sistémico o área de sistemas de información, el cual implique a los empleados en el futuro de la organización y les aliente a formar parte de la formación e implementación de los mismos.

REFERENCIAS

- Bertalanffy, Ludwig Von. *The Theory of Open Systems in Physics and Biology*. Mexico: Fondo de cultura Económica, 1959.
- Heinrichs, John. *Marketing Strategy: Market Analytics and Relationship Management*. Chicago: Chicago Review Press, 2012.
- Hernández, Alexia Sanz. *Herramientas para la investigación de lo social en las organizaciones*. Zaragoza: Mira editores, 2006.
- Michalopoulos, Andreas. *Knowledge Management and Public Organizations*. Atenas, Grecia : Kedros editores, 2002.
- Nonaka, Ikujiro, y Hirotaka Takeuchi. *The Knowledge-Creating Company*. EEUU: Prensa de la Universidad de Oxford, 1995.
- Peréz, Rolando. *Psicología social de la comunicación de masas: un manual sobre las teorías de la recepción mediática para docentes e investigadores*. Costa Rica : Editorial Universidad de Costa Rica, 2004.
- Rodríguez Gómez, Gregorio, Javier Gil Flores, y Eduardo García Jiménez. *Metodología de la Investigación*. Granada, España: Aljibe, 1996.