

Constructos teóricos de la gestión del conocimiento. Programas nacionales de formación avanzada (UNEXCA)

Theoretical constructions of knowledge management.
National programs of advanced training (UNEXCA)

Constructions théoriques de la gestion des connaissances.
Programmes nationaux de formation avancée (UNEXCA)

Fidel Santos León
santosleonf@yahoo.es

Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas
Venezuela

RESUMEN

La Educación es un proceso de construcción y reconstrucción del pensamiento. La universidad se concreta como una organización social, formal y compleja que debe asumir un cambio profundo. La gestión del conocimiento en la universidad seleccionada, no se corresponde con lo establecido en los documentos de organismos nacionales e internacionales para su transformación a Universidad Nacional Experimental. El propósito de la investigación fue generar los constructos teóricos que subyacen en el proceso de gestión del conocimiento en la UNEXCA. Observando profundamente el comportamiento de la universidad en estudio, se pudo inferir, desde la fenomenología de la experiencia integral de Karol Wojtyla, bajo el método interpretativo, las percepciones, creencias y valores, que tienen los profesores, en entrevistas en profundidad, sobre la gestión del conocimiento en los PNFA. Emergieron tres unidades de significado: procesos de investigación, procesos institucionales y procesos de transformación universitaria, siendo base para los constructos teóricos generados.

Palabras Clave: *gestión del conocimiento, transformación universitaria, programas nacionales de formación avanzada, método de experiencia integral de Wojtyla.*

ABSTRACT

Education is a process of construction and reconstruction of thought. The university is specified as a social, formal and complex organization that must

assume a profound change. Knowledge management in the selected university does not correspond to what is established in the documents of national and international organizations for its transformation into the National Experimental University. The purpose of the research was to generate the theoretical constructs that underlie the process of knowledge management in UNEXCA. Observing deeply the behavior of the university under study, it could be inferred, from the phenomenology of the integral experience of Karol Wojtyla, under the interpretive method, the perceptions, beliefs and values that teachers have, in in-depth interviews, on the management of knowledge in the PNFA. Three units of meaning emerged: research processes, institutional processes and university transformation processes, being the basis for the theoretical constructs generated.

Key words: knowledge management, university transformation, national programs of advanced training, integral experience method Wojtyla.

RÉSUMÉ

L'éducation est un processus de construction et de reconstruction de la pensée. L'université est spécifiée comme une organisation sociale, formelle et complexe qui doit assumer un profond changement. La gestion des connaissances dans l'université sélectionnée ne correspond pas à ce qui est établi dans les documents d'organisations nationales et internationales en vue de sa transformation en université expérimentale nationale. Le but de la recherche était de générer les constructions théoriques qui sous-tendent le processus de gestion des connaissances dans UNEXCA. Observant profondément le comportement de l'université étudiée, on peut déduire de la phénoménologie de l'expérience intégrale de Karol Wojtyla, selon la méthode d'interprétation, des perceptions, des convictions et des valeurs, que les enseignants ont, lors d'entretiens approfondis, sur la gestion de connaissances dans le PNFA. Trois unités de sens ont émergé: les processus de recherche, les processus institutionnels et les processus de transformation universitaire, constituant la base des constructions théoriques générées.

Mots-clés : gestion des connaissances, transformation universitaire, programmes nationaux de formation avancée, méthode d'expérience globale Wojtyla.

APROXIMACIÓN A LA COMPLEJIDAD DE LA REALIDAD

La principal función de la educación es formar los ciudadanos que demanda la sociedad a través del aprendizaje, asumido éste como un proceso de construcción y reconstrucción del pensamiento. En la sociedad actual,

caracterizada por profundos cambios y transformaciones, las personas están sometidas a exigencias de aprendizaje complejos, producto de los acelerados cambios en el ámbito político, social, económico, cultural y espiritual. Asimismo, la sociedad depende cada día más de organizaciones formales que contribuyan a abordar y solventar los problemas para satisfacer las necesidades de la población, a través de la aplicación de diversos recursos.

La educación universitaria debe asumir un cambio significativo y complejo, para contribuir a formar el ciudadano que la nueva sociedad del siglo XXI exige, una educación que permita competir con el modelo globalizado que caracteriza a esta nueva sociedad. Una educación que según De Pablos (2005), prepare al individuo para la vida profesional, para ser creativo, a fin de forjar un pensamiento complejo con relación al funcionamiento del mundo real. Implica que el modelo educativo para este nuevo siglo debe adaptarse a una nueva situación. «Debe caracterizarse por ser intercultural, solidaria, crítica, universalista, creativa y permanente» (p. 34).

La universidad se orienta fundamentalmente a la construcción del conocimiento científico por lo que la investigación representa una de sus funciones principales, que acompaña a la docencia y ambas están estrechamente vinculadas en el proceso de generación, transformación, aplicación, conservación y difusión de conocimientos útiles para la sociedad. Asimismo, busca formar ciudadanos críticos, reflexivos, creativos para que sean capaces de innovar su actividad profesional, en el contexto de una realidad que requiere de ciudadanos capaces de transformarla y adaptarla a los cambios que se requieren para lograr obtener calidad de vida, utilizando las innovaciones científicos-tecnológicas que se producen constantemente y enfrentar los retos que imponen esas transformaciones (Santos-León, 2014, p.16).

En cuanto al contexto venezolano, Castellano (2009), indica que la educación superior venezolana está caracterizada por ser profesionalizante, disociada de las necesidades reales, instrumental, prácticas pedagógicas

descontextualizadas, relación vertical profesor-alumno, concepción fragmentada del conocimiento, poca innovación, y creatividad académica y desatención al desempeño estudiantil. Es por ello, que se hace necesario transformar la educación universitaria venezolana para enfrentar su actual desempeño y de respuestas a las exigencias que el país y las políticas actuales de desarrollo demandan. En relación a ello, Castellano (Ob. Cit.) plantea la educación superior debe propender a la generación de conocimientos científicos y tecnológicos, sociales y humanísticos, de carácter inter y transdisciplinario, indispensables para resolver los problemas de nuestro desarrollo endógeno. Tal afirmación conlleva a asumir que la educación universitaria debe priorizar la investigación y la innovación para lograr ese desarrollo endógeno que se plantea como posible solución a muchos de los problemas del país.

En ese proceso de transformación universitaria se debe considerar los postgrados, que se definen como «los estudios dirigidos a elevar el nivel académico, desempeño profesional y calidad humana de los egresados del Sub-sistema de Educación Superior comprometidos con el desarrollo integral del país» (CNU, 2001). El nivel de postgrado, también denominado educación avanzada, es la última fase de la educación formal e incluye los estudios de especialización, maestría y doctorado y sus características dependen de cada institución.

Los estudios de postgrado están orientados a formar a los profesionales en el campo de la investigación, actualización y especialización de conocimientos propios de su área de competencia y brindan la posibilidad de perfeccionar las habilidades adquiridas durante la formación del pregrado universitario. En consecuencia, los postgrados son generadores de conocimiento científico y la gestión adecuada de esos conocimientos puede responder a las exigencias del desarrollo social, económico, político y cultural del entorno y también a la demanda social en campos específicos del conocimiento y del ejercicio profesional (Santos-León, 2014).

En concordancia con lo anterior, las actuales políticas educativas de Venezuela están orientadas a la innovación del conocimiento, a la producción de soluciones a los problemas de la sociedad y a la formación de un ciudadano capaz de transformar el contexto que le rodea para lograr la justicia social en términos de la construcción de una sociedad para todos, que conduzca a lograr la independencia y la libertad en los diferentes ámbitos de la vida nacional. (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999), (Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2010), (Misión Ciencia, 2005), (Misión Alma Mater, 2006) y (Plan de la Patria 2013-2019).

Es por ello que, en noviembre de 2006, se impulsó la Misión Alma Mater cuyo objetivo principal es la transformación de los Colegios e Institutos Universitarios en Universidades y uno de los aspectos fundamentales de su misión es la de producir conocimiento innovador que permita transformar la realidad social venezolana desde el punto de vista tecnológico con miras a lograr la independencia en este sector.

Los Colegios e Institutos de Educación Superior se han caracterizado por su baja producción investigativa, la docencia universitaria en estos centros educativos es predominantemente bancaria, tradicional, sin aportes significativos a la sociedad, estas instituciones se han convertido en trampolín para los estudiantes debido a que una vez concluidos sus estudios de Técnicos Superiores se insertan en las universidades para lograr el título de licenciatura o su equivalente (Santos-León, 2014).

Lo descrito ha conllevado a esas instituciones a mantener un modelo de gestión del conocimiento desgastado, improductivo, desconectado de la realidad, pues no ha dado respuestas a las necesidades tecnológicas de la sociedad, un modelo que no enriquece la docencia ni fomenta la investigación, menos aún a la independencia tecnológica del país (Obt. cit.).

Una de esas instituciones es el Colegio Universitario «Francisco de Miranda» (CUFM), ubicado en el centro de la ciudad de Caracas, Venezuela y que

actualmente está en período de transición al pasar a ser uno de los colegios universitarios que conforman la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA), conjuntamente con el Colegio Universitario «Prof. José Lorenzo Pérez» (CUPJLP) y el Colegio Universitario de Caracas (CUC), (MPPEUCT, 2017), y cuya creación fue aprobada el día 27 de febrero de 2018. (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 41.349, Febrero 27, 2018).

En esta institución, se ha observado resistencia al cambio por parte de los docentes, estudiantes, personal administrativo y obrero que han estado involucrados con una organización universitaria tradicional y que ahora debe asumir un nuevo modelo de gestión orientado a la nueva misión de la UNEXCA, fundamentada en la transformación social a través de la producción, conservación, transformación y aplicación de nuevos conocimientos científicos apoyados en la tecnología y la innovación, que implica un cambio profundo, acelerado y complejo, para reformar la universidad, Fergusson y Lanz (2011) plantean que “los modos de producción, difusión y organización de conocimiento, aparece nítidamente como un vector constitutivo de la posibilidad de transformación universitaria de un espacio discursivo y de un entramado institucional a un espacio social”(P.2).

Según la experiencia del investigador, en su rol de coordinador académico, la situación planteada supra, se observa también en los Programas Nacionales de Formación Avanzada (PNFA) (Estudios de postgrado) donde predomina la incertidumbre ante la transición pues no hay información sobre la situación de los mismos y su continuidad al pasar a formar parte de la UNEXCA. Tal resistencia se evidencia en la poca participación que han tenido los trabajadores y profesores en las actividades que se han desarrollado para lograr la transición, reflejado en el desinterés, desinformación, baja motivación, aportes poco significativos en relación a las acciones que se deben realizar para adaptar la organización a un nuevo modelo, persistencia en las prácticas pedagógicas tradicionales, despreocupación por la productividad de los PNFA, entre otras.

Anualmente se realizan las jornadas de investigación del Colegio y las Jornadas de Investigación de los PNFA, en ellas se presentan trabajos de grado de los estudiantes que han sido evaluadas como sobresalientes, muy pocos profesores de la institución presentan algún papel de trabajo o avance de alguna investigación, que además, responde al interés personal y no institucional. Las memorias de dichas jornadas tampoco son publicadas.

Como vemos, la gestión del conocimiento en la institución referida dista de lo establecido en los documentos o propuestas de organismos nacionales e internacionales como la UNESCO, para alcanzar las metas de la educación superior en el presente siglo, pues no se integran las funciones principales de la universidad como son la docencia – investigación – extensión en función del desarrollo de sus capacidades que le permitan su modernización y transformación.

Tal situación ha creado un clima de incertidumbre y de improvisaciones reflejadas en los procesos organizativos de la institución, pues uno de los ejes transversales de los nuevos Programas Nacionales de Formación Avanzada (PNFA) es la investigación, donde los docentes deben dirigir investigaciones con pertinencia social y aplicada en el contexto real donde se desarrollan las competencias específicas del futuro especialista, por lo que los estudiantes deben adscribirse a un proyecto de investigación para desarrollar dichas competencias y presentar avances del mismo en cada período académico o trayecto, como es denominado en los Programas Nacionales de Formación.

Así pues, la investigación y la gestión del conocimiento cobra una importancia suprema en el nuevo diseño curricular de estas universidades experimentales y como se señaló con anterioridad los docentes no están formados como investigadores, ni motivados para asumir la conducción de dichas investigaciones.

Por vivencias del investigador compartidas en entrevistas informales sostenidas con los profesores de los PNFA, se ha constatado que pocos docentes tutorizan trabajos de grado, siendo esto, además, la única producción científica

que realizan pues no escriben ni publican artículos científicos y menos aún, realizan investigaciones propias que puedan contribuir a la construcción de conocimientos científicos válidos que fortalezcan los PNFA. Así mismo, dedican poco tiempo al proceso tutorial lo que queda evidenciado por los comentarios y opiniones que expresan los estudiantes. En este sentido, los estudiantes exteriorizan sentimientos de frustración porque los profesores no les apoyan en la conducción de los proyectos, expresan estar desmotivados y el clima de incertidumbre los abruma y los preocupa.

En esta investigación se considera la nueva universidad como una institución, que es expresión de una visión ideal de universidad y como organización social constituye la realización práctica de esa intención. Al observar profundamente el comportamiento de la organización representada por el Colegio Universitario «Francisco de Miranda», se podrá inferir las percepciones, creencias y valores, que tienen sus actores sobre la gestión del conocimiento en los procesos de cambio que están ocurriendo como consecuencia de su transformación a Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA).

El propósito de esta investigación está dirigido a generar los constructos teóricos que conforman el proceso de Gestión del Conocimiento en los Programas Nacionales de Formación Avanzada (PNFA) del Colegio Universitario «Francisco de Miranda», en su transición a Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA).

Para lograr esa intención, se desarrolla la investigación bajo el paradigma interpretativo, con enfoque fenomenológico y modalidad cualitativa, aplicando el método de la experiencia integral de Wojtyla (Burgos, 2015), a través de la intersubjetividad del investigador, considerando su propia experiencia y la inducción-reducción de la realidad, que son los procesos reflexivos que plantea el autor para formular la comprensión del fenómeno. Además, se realizaron entrevistas en profundidad a cinco profesores involucrados en el proceso de

gestión del conocimiento en los PNFA de la UNEXCA, así como observación cualitativa, anecdotario, registro de experiencias personales del investigador y la triangulación de datos.

Emergieron nueve categorías de análisis de las que se develaron tres unidades de significado, a saber: procesos de investigación, procesos institucionales y proceso de transformación universitaria, que sirvieron de base para la generación de los constructos teóricos del proceso de gestión del conocimiento en los PNFA de la UNEXCA.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

En esta investigación, se asume como principal referente el Modelo Dinámico Transcomplejo para la Gestión del Conocimiento en las Universidades, construido por el propio autor de esta investigación (Santos-León, 2014) (Figura 1) producto de sus investigaciones, su auto reflexión, sus vivencias y experiencias obtenidas a lo largo de 27 años de docencia e investigación universitaria.

En el referido modelo se destacan los procesos de gestión del conocimiento referentes a la construcción, transformación, aplicación, conservación y difusión, tomando una gran relevancia la generación del conocimiento para el proceso de transformación universitaria. Este modelo parte de la práctica docente, donde el conocimiento (valores, creencias, motivaciones y experiencias) se transmite y conforma el entorno, significado y uso del conocimiento. Esto conlleva a la investigación para la obtención de productos tangibles: problemas, metodología y técnicas aplicadas al proceso de investigación con criterios de calidad, pertinencia y confiabilidad.

Asimismo, el modelo dinámico incorpora tres dimensiones fundamentales como son: la práctica docente, los procesos de investigación y los procesos institucionales, que se articulan sinérgicamente para favorecer el proceso de Gestión del Conocimiento, en un entorno complejo y en constante transformación, donde el conocimiento implícito debe hacerse explícito para su mayor aprovechamiento, haciendo visible lo invisible para impactar favorablemente a la sociedad.



Figura 1. Gestión del Conocimiento para la Transformación Universitaria.

Fuente: Santos-León, F. (2014).

Concepto de conocimiento

La epistemología occidental focaliza la *veracidad* como la condición esencial del conocimiento, haciendo especial énfasis en su naturaleza absoluta, estática y no humana, típicamente expresada en proposiciones y lógica formal. A diferencia de esto, Nonaka y Takeuchi (1995), enfocados en de la epistemología oriental, consideran el conocimiento como una creencia verdadera justificada.

El conocimiento es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual e interiorización, que proporciona un marco para la evaluación e inserción de nuevas experiencias en las actividades desarrolladas dentro de la organización. El conocimiento de las personas en forma de modelos mentales, esquemas y escritos provee al ser humano la capacidad de trabajar en situaciones nuevas, incluyendo, más allá de los conceptos, juicios y métodos predefinidos, numerosas conexiones con otros conceptos detallados y modelos mentales.

En la Investigación, se considera al conocimiento como un activo y como un proceso; ambas perspectivas son válidas y existe amplia literatura que sustenta cada una de ellas. Sin embargo, se mantiene una postura algo distinta al considerar el aprendizaje como un proceso. Por ser, precisamente, el resultado de dicho proceso, el conocimiento es considerado como algo aprendido o como el resultado del proceso de aprendizaje. Por todo ello, el autor de este artículo, define el conocimiento como aquella información que ha sido contextualizada e interpretada de forma subjetiva, asimilada o aprendida por un individuo, grupo u organización.

Para comprender mejor este concepto de conocimiento se sintetizan diez características o propiedades más relevantes:

1. El conocimiento existe predominantemente dentro de los individuos, es lo que el conocedor conoce, no hay conocimiento sin alguien que lo conozca (Simon, 1991; Andreu y Sieber, 1999; Arbonés, 2001). Está esencialmente relacionado con la acción humana (Nonaka, Toyama y Konno, 2001) e implica la existencia de una persona que conoce (Takeuchi, 2001)
2. El conocimiento posee un carácter ambiguo y no tangible que da lugar a que puedan surgir contradicciones relacionadas con este término. Muchas veces, por tanto, va a ser necesario hacerlo visible y tangible para su gestión (Cole, 1998; Alvesson, 2001).
3. El conocimiento, que es visible, tiende a ser explícito, transferible, observable en su uso, simple e independiente. Por otro lado, el

conocimiento que es intangible tiende a ser tácito, menos transferible, menos observable en uso, más complejo y suele formar parte de un sistema (Cole, 1998).

4. El conocimiento se transfiere sin perderse. (Muñoz-Seca y Riverola, 1997; Andreu y Sieber, 1999; Cabrera, 1999).
5. Salvo que quede representado en documentos o identificados en procesos, rutinas y redes de la organización, el conocimiento es volátil. Debido a la naturaleza de su almacenamiento (en la mente de las personas). Por consiguiente, el conocimiento debe protegerse. (Brown y Duguid, 1998).
6. El conocimiento se desarrolla por aprendizaje. (Muñoz-Seca y Riverola, 1997).
7. El conocimiento puede ser difícil de transferir. (Cole, 1998; Alvesson, 2001); y borroso, blando y orgánico (Holtshouse, 1998).
8. El conocimiento no tiene límites, es dinámico, y si no es usado en un tiempo y lugar específico, no tiene valor, por tanto, el uso del conocimiento requiere concentrar recursos en un cierto espacio y lugar. Sin un contexto específico, es solo información no conocimiento (Nonaka, Toyama y Konno, 2001).
9. El conocimiento se transforma en acción por impulso de la motivación. (Muñoz-Seca y Riverola, 1997).
10. La existencia de un marco organizativo donde se den las condiciones que faciliten y estimulen la formación de conocimiento, es sustancial para la creación y aplicación de conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento según Carballo (2006), es un conjunto de prácticas apoyadas en herramientas, técnicas y metodologías que permiten a la organización: identificar los conocimientos, disponer de ellos, protegerlos y utilizarlos eficientemente para lograr sus metas.

Asimismo, la gestión del conocimiento implica la producción, conservación, transformación, aplicación y difusión del conocimiento. El conocimiento debe generar acción, cambio de comportamiento. El conocimiento debe conllevar al éxito organizacional.

Los modelos de creación de conocimiento, que conforman la perspectiva japonesa, describen cómo se crea, se transfiere y se institucionaliza el conocimiento en la organización a lo largo de distintos niveles ontológicos. Se aborda el modelo de creación de conocimiento de Nonaka, Takeuchi (1995), por dos razones: la primera, porque este modelo es la base para identificar la estructura organizativa, (organización creadora de conocimiento por excelencia). La segunda, por el impacto y el reconocimiento que ha tenido este modelo en toda la comunidad científica.

Modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi.

El Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto por Nonaka y Takeuchi (1999) y Nonaka (2000) asumen el conocimiento tácito, que es el conocimiento que poseen las personas en su interior y el conocimiento explícito, que es aquel conocimiento que se divulga, como aspectos fundamentales de la gestión del conocimiento según el manejo organizativo de ambos. Para el autor de esta investigación, el conocimiento explícito es el que fortalece la docencia y la propia investigación pues permite la apropiación del mismo en beneficio de la sociedad.

Teoría dinámica de la creación del conocimiento organizacional

Esta teoría de Nonaka y Takeuchi (1999) se basa fundamentalmente en la naturaleza activa y subjetiva del conocimiento, representada por el compromiso y creencia arraigados en los sistemas de valores de las personas. Estos autores señalan que para estudiar la creación del conocimiento en una organización se

deben ubicar los tipos de conocimiento y cómo se relacionan con el ser humano. Precisan dos dimensiones de la creación del conocimiento:

- Dimensión Ontológica: la organización provee las condiciones y el contexto para que las personas creen el conocimiento. Por ello, la creación del conocimiento organizacional, es comprendida como un proceso que organizacionalmente amplifica el conocimiento de la organización. Este proceso se desarrolla en una comunidad de interacción, que atraviesa niveles y fronteras intra e inter organizacionales.
- Dimensión epistemológica: Para explicar esta dimensión Polanyi, (citado por Nonaka y Takeuchi, 1995), plantea las diferencias entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero significa algo no muy evidente y difícil de expresar, este tipo de conocimiento es muy personal y no es fácil de plantear a través del lenguaje formal, por ejemplo, la intuición, las ideas y las corazonadas, siendo muy subjetivas. Dentro de este se encuentran dos aspectos:

...la técnica, que incluye las habilidades más formales y difíciles de definir, que se expresan en el término know-how (saber cómo llevar a cabo una tarea o trabajo), y la cognoscitiva que incluye modelos mentales, creencias y percepciones muy arraigadas en cada persona. (p. 65).

Por su parte el conocimiento explícito o codificado, es aquel que puede transmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático.

En otras palabras, el conocimiento tácito es producto de la experiencia de una persona, su criterio y experticia, este resulta difícil de transferir. Por otra parte el conocimiento explícito se evidencia a través de la práctica, la oralidad; contribuye a la eficiencia, la documentación de las cosas y reduce la necesidad de reaprenderlas.

TRAVESÍA METODOLÓGICA

Esta investigación tiene un carácter cualitativo, enmarcada en el paradigma interpretativo, bajo el enfoque fenomenológico, representado por Husserl (1972) y desarrollada por Heidegger (2000) en el plano filosófico y Schutz (1973) y Berger, y Luckman (1987), en el plano sociológico.

Se aplica el *Método de la Experiencia Integral* de Karol Wojtyla para delinear los constructos teóricos del modelo de gestión del conocimiento en los PNFA del Colegio Universitario «Francisco de Miranda», Núcleo Atagracia de la UNEXCA.

La experiencia integral es un método intersubjetivo, que tiene sus cimientos en la filosofía personalista y que asume al mundo y al hombre como una complejidad, donde la comprensión que el hombre tiene de sí mismo y de lo que le rodea, determina a su vez su propia comprensión, generando un círculo hermenéutico que excluye cualquier visión simplista o ingenua de la realidad.

Esta filosofía asume un procedimiento que consiste en un análisis detallado y respetuoso de lo que se vive o experimenta, muy atento a la subjetividad personal, alejado de actitudes abstractas o racionalistas, realista y plenamente consciente de que no conoce una inteligencia abstracta e impersonal, y ni siquiera una inteligencia contextualizada, sino una persona concreta, específica e irrepetible, un quién (Guardini, 2000).

La propuesta metodológica de Wojtyla transita entre dos procesos básicos que son: *la experiencia y la comprensión*. *La experiencia* es el proceso primario y vivencial por el que la persona se relaciona con el mundo, *la comprensión* es la consolidación cognoscitiva de la experiencia, la elevación a conocimiento expreso de las experiencias que toda persona acumula. La finalidad del método es objetivar la totalidad de ese gran proceso cognoscitivo que se puede definir, básicamente, como experiencia del hombre. (Burgos, 2015).

En consecuencia, la experiencia es la subjetividad personal muy interna del investigador producto de sus vivencias, experiencias, valores, creencias y cultura

que conlleva a una reflexión crítica en el plano cognoscitivo, mientras que la comprensión conduce a un complejo proceso de objetivación de la subjetividad propia del mismo investigador. Esta comprensión se sistematiza a través dos procesos como son: *la inducción y la reducción*, siendo que en *la inducción* se desarrolla un análisis antro-po-personalista y la *reducción* implica una reflexión profunda de la experiencia, que para objetivarla se compara con la experiencia de otras personas involucradas en la realidad que se pretende comprender. (Obt. cit.).

Finalmente, el método de la Experiencia Integral concluye con una fase denominada *Expresión* que es la formulación de la comprensión.

Como técnicas de recolección de datos se utilizaron los anecdóticos, registros de experiencias personales del investigador, observación (Corbetta, 2007) y las entrevistas en profundidad (Izcarra y Andrade, 2003) realizadas a 05 docentes con amplia experiencia en los PNFA de la UNEXCA, seleccionados intencionalmente por el investigador, tomando en cuenta los siguientes criterios: más de cinco años de ejercicio de la docencia en los PNFA, haber ejercido cargos de coordinación en los PNFA o en la coordinación de investigación, haber tutorado trabajos de grado en los PNFA.

Para el análisis se hizo uso del contraste de experiencias y la triangulación, de donde emergieron 09 categorías y 03 unidades de significado.

DEVELANDO EL FENÓMENO

En esta investigación, se asume la realidad como un hecho social de carácter autorreferencial y creativo (Bloor, 1998), lo que implica su contextualización de acuerdo con creencias, valores y percepciones propias del investigador y de los informantes clave que desarrollan sus actividades docentes, de investigación y extensión en los PNFA del Colegio Universitario «Francisco de Miranda» (CUFM) Sede Altagracia de la UNEXCA, donde la comunidad

universitaria entiende que la gestión del conocimiento es un proceso de construcción, conservación, transformación, aplicación y difusión, que implica establecer vínculos entre la docencia y la investigación, necesarios para la modernización y transformación del Colegio porque coadyuva al reconocimiento de las comunidades como institución universitaria a través del impacto social que ésta genera.

En el proceso de codificación de la información en torno a los procesos y significados asociados a la gestión del conocimiento se generaron nueve categorías y tres unidades de significado que constituyen los elementos resultantes del intercambio intersubjetivo entre el investigador y los informantes claves.

De esta manera, a través de un proceso de lectura, relectura, interpretación y comparación, se identificaron los conceptos repetidos, reduciendo el texto, resultando las categorías y luego las características sobresalientes para cada una de ellas. Cada categoría representa, en forma global, extractos de la opinión emitida primeramente, denominados elementos emergentes así como las dimensiones o propiedades. Al estudiar las categorías surgió, producto del análisis, una confluencia de las mismas. En otras palabras, puntos de encuentro agrupables en una categoría global como lo es la gestión del conocimiento.

Es así como a través del microanálisis, donde se identificaron los aspectos conceptuales coincidentes y el interrogatorio que se hizo al texto, para aclarar las dudas del investigador, producto de las entrevistas realizadas a los informantes claves y al contrastarlas con las experiencias del propio investigador, través de la inducción y reducción (Burgos, 2015), emergieron las siguientes nueve categorías:

- 1) Construcción del conocimiento: el conocimiento es producto del compartir de saberes en la actividad académica que realizan los docentes y durante el desarrollo de los proyectos y trabajos de investigación que elaboran los estudiantes en el PNFA. Los valores y creencias están presentes en dicha construcción pues están determinados por la experiencia laboral de los

estudiantes y las vivencias que tienen en el desarrollo de los encuentros académicos.

- 2) Renovación universitaria: Se concibe como un reto muy importante para la consolidación de la nueva universidad y por ende de los PNFA. Este proceso es percibido como traumático producto de la incertidumbre y la desinformación por parte del ente rector con relación a los cambios que esta implica. Se asume como un mecanismo de modernización universitaria que impacta en la cultura organizacional y esto afecta el proceso académico-administrativo de los PNFA y también el desarrollo de la investigación pues hay incertidumbre en cuanto a las líneas estratégicas que las orientarán y que deberán estar referidas al concepto de «universidad comunal», que igualmente no está claramente definido. De allí que la producción del conocimiento no se vislumbra como una alternativa científico tecnológica abierta sino que estaría determinada por las políticas institucionales que igualmente se desconocen.
- 3) Aplicación del conocimiento: En la experiencia, el conocimiento es almacenado, no aplicado, en algunos casos se desarrollan propuestas que no son ejecutadas pues los investigadores no tienen el poder de decisión para aplicarlo. Pero, por otra parte, el conocimiento construido a través del compartir de saberes y las actividades académicas, es aplicado en la formalidad del área de conocimiento de cada postgrado, esto es, las discusiones que llevan a la reflexión sobre los nuevos conocimientos y son asumidos como verdades relativas en los contextos laborales de los cursantes, mientras que para la institución son meros aportes docentes inherentes a los programas de estudio. Es una postura reduccionista de la concepción de la educación avanzada que no se aleja de la formación en el pregrado, siendo un reto en el proceso de transformación pues la UNEXCA es una universidad que deberá fortalecer el estado comunal.
- 4) Transformación del conocimiento: En concordancia con la aplicación del conocimiento, la transformación va de la mano con los valores, creencias y

percepciones de los actores, en este caso se evidenció que la transformación es consecuencia de la aplicabilidad del conocimiento y se hace visible en la formalidad del ambiente académico teniendo poco impacto en las actividades profesionales que se desarrollan. Esa transformación es importante para la nueva UNEXCA pues el conocimiento debe contribuir a su modernización y dar respuestas a la misión para la que ha sido creada.

- 5) Conservación del conocimiento: Es otro reto que debe asumir la nueva universidad, pues en los PNFA no existe repositorio de documentos que den cuenta de la producción de conocimiento que allí se genera. Se reduce a coleccionar, en formatos digitales, los trabajos de grado que se producen, pero quedan guardados en el disco duro de una computadora que maneja la coordinación de investigación, con el agravante que no hay registros fidedignos de los mismos y el acceso a ellos es limitado. Los informantes perciben que esa información es de poco interés por la forma como se administra. Por otro lado, el conocimiento producido en las actividades académicas no es conservado, no existen escritos, ni videos, ni grabaciones de dichas actividades, lo que hace casi imposible recuperarlos.
- 6) Actores relacionados con la producción del conocimiento: En la percepción y opinión de los informantes, los actores principales son los docentes, pues asumen subjetivamente que el conocimiento lo poseen ellos, esa opinión da cuenta de la práctica pedagógica observada en los PNFA, que se caracteriza por ser tradicional, bancaria, centrada en el docente, tal y como lo expresa Freire (1969, p 51), la educación bancaria es un acto de depositar, en el cual los estudiantes son los depositarios y el educador quien deposita; aunque hay compartir de saberes, el profesor tiene la verdad, es quien dirige y concluye el acto instruccional, administra y orienta el conocimiento construido. Sin embargo, por la experiencia del investigador, los actores relacionados son invisibles, no son considerados, tal es el caso de los estudiantes, las autoridades, el personal administrativo

y obrero que hacen vida en la universidad, los invitados, las comunidades del entorno de la UNEXCA, los organismos del gobierno central que son nuestros vecinos, las empresas públicas y privadas donde laboran nuestros estudiantes de postgrado y la comunidad en general.

- 7) Difusión del conocimiento: El conocimiento se divulga de manera limitada, se hace a través de la presentación oral de los trabajos de grado elaborados por los estudiantes y la jornada de investigación de postgrado una vez al año, en la que la convocatoria es académica, asisten solo los profesores y los estudiantes de postgrado y algún invitado como conferencista. Impresiona que el conocimiento producido no es importante, no tiene impacto ni contribuye a la transformación de la realidad ni del entorno donde fueron abordados los problemas investigados, la difusión del conocimiento es precaria, queda en el entorno académico y no se vislumbran mecanismos para ello. Esta situación atenta contra el “deber ser” de la universidad y más aun de los postgrados que están llamados a producir conocimiento y difundirlo de manera que se logre reconocimiento institucional y social y dar respuesta a las necesidades del país en las áreas del conocimiento inherentes a los estudios de cuarto nivel.
- 8) Apoyo institucional: Se percibe que no existe el apoyo institucional para gestionar el conocimiento de los PNFA, hay descontento por cuanto no se dispone de recursos tanto materiales como bibliográficos, ni tecnológicos, adecuados para realizar investigaciones, tampoco hay apoyo económico ni político para generar líneas de investigación que orienten los procesos investigativos que generen un aporte significativo de los PNFA hacia la comunidad o la sociedad en general. Las institución asume que las investigaciones son parte del proceso académico y se da como tácito su desarrollo. Hay predominio de lo curricular y académico sobre las actividades inherentes a los proceso de gestión del conocimiento.
- 9) Resistencia al cambio: Se develó que la mayoría de los actores involucrados en los PNFA se resisten ante la transformación universitaria,

muestran desánimo, desinterés, desmotivación, incertidumbre ante lo desconocido, hay desidia en cuanto a asumir roles importantes en el proceso de transformación, no se hacen aportes ni hay participación en relación con la nueva universidad, se les hace imprescindible mantener su espacio de confort asumiendo que los cambios atentan contra su estabilidad laboral y docente, claro está, esta situación es producto de la desinformación que caracteriza el proceso de transformación de la UNEXCA.

Las categorías anteriores permitieron develar el fenómeno a través de 03 unidades de significado que permitieron comprender el proceso de gestión del conocimiento en los PNFA de la UNEXCA, como elemento transformador, a partir de la elaboración intersubjetiva, expresada por el investigador, producto de los elementos significativos y de su propia abstracción, tales unidades fueron definidas como los constructos teóricos que conforman dicho proceso, y que se reducen a: Procesos de Investigación, Procesos Institucionales y Procesos de Transformación Universitaria.

TEORIZANDO

La realidad empíricamente mostrada por los actores sociales, permitió al investigador sistematizar una serie de elementos que agrupó en unidades de significados, con las cuales mantuvo un diálogo permanente a la luz de los teóricos con el propósito de definir los objetos intelectuales que constituyeron la base de la teorización.

En virtud de ello, el investigador encontró que la gestión del conocimiento en los Programas Nacionales de Formación Avanzada está siendo gerenciados desde una postura tradicional, que responde a una cosmovisión positivista del mundo, que coincide con lo expuesto por Reyes (2018), enmarcada en una praxis orientada al cumplimiento de los procesos que se decantan en funciones

relacionadas con los procesos de investigación que son producto de los trabajos de grado de los estudiantes, con una concepción bancaria de la educación, a fin de dar respuesta a las demandas de los estudiantes en lo interno y al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, a lo externo, en el proceso de transformación a Universidad Nacional Experimental de la gran Caracas (UNEXCA).

Esta acción gerencial mecánica, rutinaria, lineal no está dando respuesta a los cambios obligantes que se requieren para la transformación de la universidad, con una visión humanista que desde lo técnico-científico-humanístico responderá a las demandas de la comunidad y del entorno.

De allí que, las autoridades universitarias y la comunidad universitaria, sobre todo los docentes, deban hacer una revisión del enfoque epistémico y de los modelos mentales desde los cuales asignan significados y ejecutan sus prácticas docentes, de investigación y de extensión como funciones que definen a la universidad (Ob.Cit.)

En el ámbito epistemológico, la gestión del conocimiento de los PNFA debe necesariamente estar orientada en acciones dirigidas al rescate de sensibilidades que revaloricen la humanización de la gerencia a través de los procesos institucionales que deben apoyar la producción, transformación, aplicación, conservación y difusión del conocimiento que deben producirse en los postgrados.

Por tal razón, es necesario el concurso de voluntades de un colectivo para generar los escenarios de reflexión orientados a desarrollar aprendizajes transformadores y cooperativos, desde una gestión del conocimiento compartida que reafirme la participación del colectivo universitario.

En el ámbito ontológico, la gestión del conocimiento debe asumirse desde una gerencia emergente que tiene la responsabilidad producir conocimiento útil a los futuros egresados de cuarto nivel por lo que debe propiciarse espacios de diálogo y reflexión pertinentes para que los docentes y los estudiantes descubran

formas novedosas de investigar estableciendo vínculos con la comunidad para lograr el reconocimiento social como institución que responde a las necesidades de las comunidades que forman parte de su ámbito territorial.

Desde lo teleológico, el proceso de transformación universitaria debe asumir la prospectiva, que en esencia tiene la educación, como estrategia de cambio para lograr transformaciones sociales. De allí que, se desarrollen políticas que incentiven la creación de modelos de pensamiento que propendan a potenciar la investigación que privilegie el acervo intelectual de los PNFA, de allí que se procure fortalecer la construcción, transformación, aplicación, conservación y difusión del conocimiento producido en las PNFA de la UNEXCA.

Desde lo axiológico, la gestión del conocimiento se vislumbra a través de sus actores con valores éticos, comprometidos y responsables de su práctica docente universitaria, donde prevalece el respeto, el compromiso, la ética, la honestidad, el valor por el trabajo y por la investigación, con el objeto que los actores sociales puedan asumir el futuro de la UNEXCA desde una toma de decisión que favorezca el prestigio y el reconocimiento social como una universidad que responde a la conformación del estado comunal.

Desde la nueva racionalidad emergente se posiciona al docente como un gerente, que partiendo de una malla curricular, sea capaz de relacionar e interrelacionar contenidos de conocimiento, que son discutidos permanentemente con los estudiantes, desde una visión cooperativa de gestión de conocimiento a fin de consensuar criterios para la comprensión de los cambios y demandas que amerita la sociedad. Esta nueva praxis educativa redunda positivamente en intercambios de saberes basados en valores que responden a una mirada humanista de concebir la realidad.

Es por ello, que la articulación entre las unidades de significados: procesos de investigación, procesos institucionales y procesos de transformación universitaria, conjuntamente con los Programas Nacionales de Formación Avanzada como elemento articulador; se consideran como fenómenos complejos,

que se integran sinérgicamente: interrelacionándose como un sistema dinámico que asume el entorno como un reto a transformar a través de la gestión del conocimiento potenciando sus elementos definitorios como son: construcción, transformación, aplicación, conservación y difusión del conocimiento producido en los PNFA de la UNEXCA.

En definitiva, se hace imperioso reconstruir, repensar y resignificar la gestión del conocimiento en los PNFA a objeto de hacer un cambio paradigmático de esa gerencia tradicional a una gerencia emergente, que tome decisiones en una dinámica que conjuga las voluntades de los actores sociales dentro de una red donde la docencia, la investigación, el aprendizaje y conocimiento (individual y colectivo) se pueden armonizar en un todo coherente.

COMENTARIOS FINALES

La gestión del conocimiento es fundamental para el desarrollo de cualquier organización y en especial de la universidad pues da cuenta de su productividad y de su capacidad para impactar y transformar la realidad. En cuanto a los PNFA, la gestión del conocimiento expresa la importancia y utilidad de los mismos para la sociedad, siendo que una de las misiones de los postgrados es la producción de conocimientos científicos válidos y aplicables para beneficio de la comunidad.

La investigación permitió interpretar los sentimientos, valores, creencias y percepciones que tienen los miembros de la organización universitaria representada por los PNFA de la UNEXCA sobre su proceso de transformación y su incidencia en la gestión del conocimiento en dichos programas de postgrado.

Al develar el fenómeno, se determinaron tres unidades de significado: Procesos de Investigación, Procesos Institucionales y Procesos de Transformación Universitaria, que permitieron teorizar sobre el proceso de gestión del conocimiento en los PNFA de la UNEXCA en su proceso de transformación.

El proceso de gestión de conocimiento de los PNFA de la UNEXCA se caracteriza por ser tradicional, que responde a una cosmovisión positivista del mundo y produce un bajo impacto social, que influye negativamente en el reconocimiento los PNFA por parte de la comunidad.

Finalmente, el investigador define el proceso de gestión del conocimiento de los PNFA, como un sistema complejo conformado por cinco elementos: producción, transformación, aplicación, conservación y difusión, que articulados en una gerencia emergente adecuada a la misión de la UNEXCA, de respuesta a la transformación y modernización universitaria y a las demandas de la comunidad.

REFERENCIAS

- Alvesson, M. (2001). *Knowledge work: Ambiguity, image and identity*. *Human Relations*, 54(7), 863-886.
- Andreu, R. y Sieber, S. (1999). *La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje*. *Economía industrial*, 326, 63-72.
- Arbonés, A. L. (2001). *Las dificultades para construir la empresa del conocimiento*. *Harvard DEUSTO Business Review*, Vol. 0, Issue 104, 46-51.
- Berger, P. y Luckman, T (1987). *La construcción social de la realidad*. BuenosAires: Amorrortú.
- Bloor, D. (1998) *Conocimiento e imaginario social*. Barcelona. España. GEDISA.
- Brown, J y Duguid, P. (1998) *Organizing Knowledge*. *Califronia Management Review*, Spring, 40(3), 90-111.
- Burgos, J. (2015). *La Experiencia Integral*. Madrid. Ediciones Palabra S.A.
- Cabrera, A. (1999). *The knowledge sharing dilemma*. Comunicación presentada en el I Congreso Internacional de la Iberoamerican Academy of Management. Diciembre, Madrid.
- Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

- Castellano, M. (2009) *Proposiciones para la transformación de la Educación Superior en Venezuela*. http://www.dict.uh.cu/Revistas/Educ_Sup/03202
Recuperado el 12 de octubre 2009.
- Cole, R (1998). Introduction. *California Management Review*, Spring, 40(3), 15-21.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial, 36.860, Diciembre 30.
- Consejo Nacional de Universidades (2001). Normativa General de los Estudios de Postgrado para Universidades. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.328. Noviembre 20.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid. McGraw-Hill.
- De Pablos, M (2005) *Modelo teórico educativo para la formación comunitaria sobre el uso de la medicina herbolaria*. Tesis doctoral para optar al título de Doctora en Educación. UPEL. Caracas.
- Fegusson, A y Lanz, R. (2011). *La transformación Universitaria y la relación Universidad-Estado-Mundo*. Caracas. ORUS-VE
- Freire, P. (1969). *Pedagogía del Oprimido*. México. Siglo XXI Editores.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 41.349, Febrero 27, 2018.
- Guardini, R. (2000). *Mundo y Persona. Ensayos para una teoría cristiana del hombre*. Madrid. Ediciones Encuentro.
- Heidegger, M. (2000) *Tiempo y Ser*. Traducción de Félix Duque. Madrid. Tecnos.
- Holtshouse, D. (1998): "Knowledge research issues", *California Management Review*, Spring, 40(3), 277-280.
- Husserl, E. (1972) *Ideas relativas a una fenomenología pura y a una filosofía fenomenológica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Izcara, S, y Andrade, K. (2003). *La entrevista en profundidad: Teoría y Práctica*. México. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.575, Diciembre 16, 2010.

- Ministerio del Poder Popular Para la Ciencia y la Tecnología. (2005). Misión Ciencia. Documento Rector.
- Ministerio del Poder Popular Para la Educación Superior. (2006). Misión Alma Mater. Documento presentado por la Comisión Académica. Dra. María Egilda Castellano (Coordinadora). Caracas.
- Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología. (2017). *"Maduro aprueba creación de la Universidad Nacional Experimental de Caracas"*. Noticias MPPEUCT 22 de noviembre 2017. Disponible: <https://www.mppeuct.gob.ve/actualidad/noticias/maduro-aprueba-creacion-de-la-universidad-nacional-experimental-de-caracas> . [Consulta: 2018, diciembre 16]
- Muñoz-Seca, B. y Riverola, J. (1997). *Gestión del conocimiento*. Biblioteca IESE de Gestión de Empresas, Universidad de Navarra. Editorial Folio.
- Nonaka, I (2000) La Empresa Creadora de Conocimiento en: HBR. Gestión del Conocimiento. Harvard Bussines Review. Bilbao.
- Nonaka, I y Takeuchi, H (1995) *Proceso de creación del conocimiento*. Harvard Bussines Review. Bilbao.
- Nonaka, I y Takeuchi, H (1999) *La organización creadora de conocimiento*. Harvard Bussines Review. Bilbao.
- Nonaka, I., Toyama, R. and Konno, N. (2001). SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. En: I. Nonaka y D. Teece (Eds.), *Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization* (pp. 13 – 43). London, Inglaterra: SAGE Publications.
- Plan de La Patria (2013-2019). Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013 – 2019. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.118 (Extraordinario), Diciembre, 2013.
- Reyes, J. (2018). *Gerencia de la calidad de los Programas Nacionales de Formación: Una mirada desde sus actores*. Trabajo Doctoral presentado como requisito para optar al grado de Doctor en Ciencias Gerenciales. Caracas. UNEFA.
- Santos-León, F. (2014), *Gestión del Conocimiento Para la Transformación del Colegio Universitario "Francisco de Miranda" a Universidad Politécnica Territorial*. Trabajo Doctoral presentado como requisito para optar al grado de Doctor en Innovaciones Educativas. Caracas. UNEFA.

- Simon, H. (1991). Bounded rationality and organizational learning. *Organization Science*, 2, 125-134.
- Shutz, A (1973). *Fenomenología del mundo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Takeuchi, H. (2001). Towards a universal management concept of knowledge. En Nonaka, I. y Teece, D. J. *Management Industrial Knowledge. Creation transfer and utilization*. Sage, London.
- Westney, D.E. (1995). Book reviews. *Sloan Management Review*, Summer, 100-101.