

La Gestión del Conocimiento en la Fundación Universitaria de San Gil: un compromiso con la calidad

About Knowledge Management at the University Foundation of San Gil: a commitment with the quality

Traducción español-inglés a cargo de:
Lic. Carolina Ríos Díaz
Docente Planta Instituto de Idiomas
Unisangil

Diana Marcela Santos Pulido*

Palabras clave: Conocimiento, Gestión de Conocimiento en Unisangil,
política de calidad, calidad.

Keywords: Knowledge, knowledge management, policy, quality.

Resumen: La Gestión del Conocimiento ha sido asumida por la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL como parte de su política de mejoramiento integral de la calidad, abarcando los procesos de identificación, captura, evaluación, recuperación y distribución de todos los activos intangibles de información disponibles en la institución. A partir de un estudio exploratorio adelantado por la Institución, en el marco de la autoevaluación de dos de sus programas académicos – Administración de Empresas y Contaduría Pública – se ha logrado establecer el diagnóstico de su visión global del conocimiento, así como de las diferentes estrategias y acciones desarrolladas para el cumplimiento de este propósito. Si bien no existe una política expresamente definida para la Gestión del Conocimiento al interior de la Institución, ello no le resta importancia al sinnúmero de actividades que la misma ha desarrollado exitosamente en este campo, y sobre las cuales, se deberá continuar construyendo en el inmediato futuro.

Abstract: Knowledge management has been tackled by Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL as part of its improvement policy, covering processes such as identification, catching, evaluation, recovery and distribution of all the intangible assets of information available in the institution. From an exploratory study carried out by the institution, in the framework of the self-assessment of two of its academic programs – business Administration and public accounting – there was established the diagnosis of its global vision of knowledge, as well as the different strategies and actions developed for the fulfillment of this purpose. While there is no explicitly defined policy for the management of knowledge within the institution, this does not diminish the importance of the countless activities that it has successfully developed in this field, and on which it should continue to be built in the immediate future.

* Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad para la Cooperación Internacional de México, MBA con énfasis en Gestión Integral de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Administradora de Empresas y Directora del Programa de Administración de Empresas de UNISANGIL, Colombia.

Introducción

Es el siglo XXI, un tiempo en que el fenómeno de la globalización no solo ha cambiado las formas de relacionamiento e interdependencia de las economías de los diferentes países, sino también todo el conjunto de actividades humanas, dado que muchos de los paradigmas del modelo de desarrollo industrial del siglo XX han sido derrumbados, además, ha hecho carrera en amplios sectores de la sociedad la expresión “lo único permanente es el cambio”.

En estas circunstancias no queda otro camino que tratar de anticiparlo y adaptarse a esta nueva dinámica, tal como lo anotan Muñoz, Aguado y Lucía (2003), para quienes, de la capacidad de la institución para anticipar y adaptarse al cambio depende la capacidad de supervivencia y ésta se encuentra íntimamente relacionada al talento humano. La principal fuente de ventaja competitiva de las organizaciones actuales, independientemente de su actividad económica o de su origen público o privado, está condicionada -según Drucker (1993)-, por su capacidad para aprender. En este mismo sentido Krogh, Nonaka y Aben, señalan que el talento humano para la innovación está directamente relacionado con la capacidad de las organizaciones para generar valor a través del conocimiento. En este sentido, la gestión del conocimiento se consolida como una herramienta indispensable para lograr una eficaz gestión del desarrollo del talento humano en las organizaciones.

Siguiendo el modelo de autoevaluación propuesto por el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, de Colombia y haciendo un especial énfasis en los factores “Procesos Académicos”, “Profesores”, e “Investigación” se ha logrado obtener en forma preliminar un diagnóstico situacional de la concepción global institucional del conocimiento, como de todas aquellas estrategias y acciones que regularmente se desarrollan en la institución.

Si bien no existe una política institucional formulada expresamente sobre la gestión del conocimiento, son muchas las actividades que en este campo se realizan. De ahí que su contenido se formule en este escrito como una de las conclusiones importantes para la construcción futura de una política sistemática y permanente, y la adopción de un modelo propio de gestión que al hacer uso del conocimiento interno de UNISANGIL, tenga un fuerte apoyo en los conocimientos externos, resultantes de la interacción recíproca con la academia y el empresariado en los ámbitos nacional e internacional.

Referentes teóricos

El tema del conocimiento en sus fundamentos epistemológicos, como su concepción filosófica ha venido siendo abordado en las últimas décadas por académicos, empresarios y por los propios Estados. El estudio titulado “Algunas experiencias y principales obstáculos para la trasmisión de conocimientos en los PYMES del metal en España”, adelantado por la Organización Autónoma para Programas Educativos Europeos (APEE) con el apoyo de Naciones Unidas y de la Universidad de Barcelona en España, señala: “la globalización de la economía hace que las empresas busquen mercados de mayor valor agregado, a través

de la innovación y la trasmisión del conocimiento” (2001). Afirmación que resulta particularmente válida en el caso colombiano y, específicamente, en el campo de las Instituciones de Educación Superior, IES, que al igual que el resto de organizaciones deben competir en cuanto a calidad, eficiencia y pertinencia de su oferta educativa. De esta manera se convierten en los elementos claves para poder competir eficazmente a nivel nacional e internacional.

Por su parte, Andrés Uribe (2013), refiriéndose a la gestión del conocimiento en las IES en Medellín – Colombia, señala que “la adecuada gestión de los recursos intangibles especialmente del conocimiento, como activo capaz de generar valor, resulta primordial para cualquier organización, y más aún de aquellos donde el conocimiento es la razón de ser, tal es el caso de las (IES).

Esta apropiación y difusión del conocimiento al interior de las universidades debe dirigirse en una doble dirección: En primer término, como organización empresarial que debe sostener sus recursos y competir de manera adecuada, aplicando modelos gerenciales que puedan servir como evidencias y como objeto de aprendizaje para los estudiantes, de todo aquello que teóricamente se predica desde el aula. En segundo término, como fuente de alimentación permanente del currículo de los programas de las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, para construir mallas curriculares que respondan a las necesidades académicas del mundo contemporáneo, donde la gestión del conocimiento ocupe el lugar que la sociedad está demandando.

Con tal propósito, el gobierno colombiano ha venido impulsando en la última década un proceso de mejoramiento voluntario de la calidad de los programas académicos ofrecidos en todo el territorio nacional, por instituciones públicas y privadas, liderado por el CNA. Contempla, como uno de los pilares fundamentales, la cualificación del equipo docente y de los procesos académicos de las instituciones. Se busca finalmente, con este procedimiento, la adopción de estrategias y el desarrollo de instrumentos para la captación y transmisión del conocimiento, como insumo básico en el rediseño de los currículos de los programas, esencialmente de la administración. Las escuelas de negocios deben preocuparse porque los nuevos profesionales se especialicen en recopilar, generar y diseminar conocimiento útil para todos los ámbitos de la organización en donde se desempeñan (Puga y Martínez, 2008).

Según Toffler y Toffler (1996), dada la rapidez con la que se suceden los acontecimientos y cambian los escenarios, la única fortaleza competitiva de los negocios ha llegado a ser el conocimiento. Para la formación de los administradores de empresas es muy importante que las universidades tengan en cuenta lo expresado por Hall (1996), quien afirma que las carreras laborales del siglo XXI – entre ellas la Administración – serán dirigidas por la persona, más no por la organización, y que las mismas, serán reinventadas cada tiempo por el propio individuo a causa de los cambios en el medio ambiente laboral. Por lo tanto, para el desarrollo pleno del perfil del nuevo profesional no puede haber currículos rígidos sino, por el contrario, una alta dosis de flexibilidad que posibilite la formación hacia el autoaprendizaje por parte de los individuos, en todos los ámbitos de su profesión y durante toda su vida. Un administrador orientado hacia el conocimiento y el autoaprendizaje se interesa no solamente por su propio desarrollo, sino también por

el conocimiento integral de todos los que conforman la empresa y asigna una alta prioridad a esta área de su gestión.

Sin embargo, es concerniente reconocer que la capacidad de anticipación y adaptación al cambio están íntimamente ligadas al talento para la innovación de las organizaciones. También, la creación de nuevos servicios que dan valor a la institución pasa necesariamente por la creación de conocimiento (Muñoz, Aguado y Lucía, 2003). Infortunadamente los modelos de gestión del conocimiento se enfocan desde perspectivas diferentes, solo en las estrategias necesarias para detectar, crear y compartir conocimiento en las organizaciones, valiéndose de herramientas de gran potencial como las aportadas por los nuevos avances de las tecnologías de información y comunicación (TIC), considerando que -tal como lo afirman los mismos autores-, “disponer de herramientas es necesario, pero no es suficiente”.

La verdadera gestión del conocimiento está en la propia organización y no necesariamente en el entorno. Las estrategias que adopte y las herramientas que utilice son importantes, pero todas ellas pasan necesariamente por las personas que son las que en últimas dan vida a la organización.

A propósito, señala Brooking (1997) que se genera más valor a través de la gestión del conocimiento en una organización sin herramientas, pero con personas activas en esta gestión, señalando con ello la importancia de la actitud y el compromiso personal. La capacidad de una institución para adaptarse a las nuevas demandas del mercado está en su potencial de innovación en cuanto a servicios y diseño de estrategias, tecnología, trabajo en equipo, y aprender a innovar potencial que solo se encuentra en las personas que conforman la organización.

Tal como lo afirma Dueck (2001), existen diferentes dimensiones del conocimiento (epistemología, saber técnico, sabiduría práctica, aptitudes y competencias), que han llevado en ocasiones a que la gestión del conocimiento sea asumida solo desde una de estas dimensiones. De ahí que los esfuerzos de las organizaciones actuales están tratando de integrar las diferentes dimensiones del conocimiento en una visión unificada para la gestión integral del mismo.

Los modelos de capital intelectual desarrollados por varios autores Kaplan y Norton (1992); Sveiby (1997) y Brooking (1997), presentan las tres grandes líneas de sobre las cuales se debería basar la gestión del conocimiento.

- » Capital relacional: conocimiento que se extraer de las relaciones con el entorno empresarial.
- » Capital estructural: se extrae de la propia estructura de la organización, del personal, de los procesos, de los métodos y de las herramientas empleadas.
- » Capital humano: las personas de la organización con su conocimiento, experiencia, actitudes y competencias.

Pero surge aquí un interrogante: ¿cuáles son entonces las principales áreas de desarrollo de la gestión del conocimiento? En este empeño vale la pena retomar el aporte realizado por Muñoz, Aguado y Lucía (2003), en donde se establecen algunas categorías, así:

- » Experiencia de implantación, aprendizaje y cambio organizacional.
- » Nuevas tecnologías.
- » Trabajadores del conocimiento.

- » Revisiones conceptuales.
- » Equipos de trabajo.
- » Conocimiento.

En una aproximación al caso colombiano, conviene señalar la investigación adelantada por Uribe (2013) en siete (7) universidades de la ciudad de Medellín, se muestra cómo el 21.4% de las instituciones definen el conocimiento solo como la investigación, producción y transmisión del conocimiento generador de valor; el 28,6% no cuentan con una definición de la gestión del conocimiento, por lo cual no tienen institucionalmente incorporado el concepto. Esto dificulta el reunir evidencias y aplicaciones acertadas que sirvan de lineamientos para la administración, difusión, transferencia, desarrollo y valoración del capital humano disponible en la institución.

Metodología

Se realizó una revisión de la literatura referenciada en el marco teórico sobre la gestión del conocimiento, y la revisión de los resultados de los procesos de autoevaluación aplicados por la Institución en el año 2013. En estos procesos de autoevaluación se entrevistaron 72 egresados, 16 empresarios, 153 estudiantes del Programa Administración de Empresas; 70 egresados, 17 empresarios, 122 estudiantes del Programa Contaduría Pública; y 64 administrativos, 5 directivos, 21 docentes de los dos programas.

Por tratarse de un modelo cuantitativo en su primera parte, el estudio se inició con la definición de variables y su operacionalización en las diferentes dimensiones que tipifican la investigación (dimensión pedagógica y didáctica, producción de conocimiento, formación en educación superior, socio-humanística).

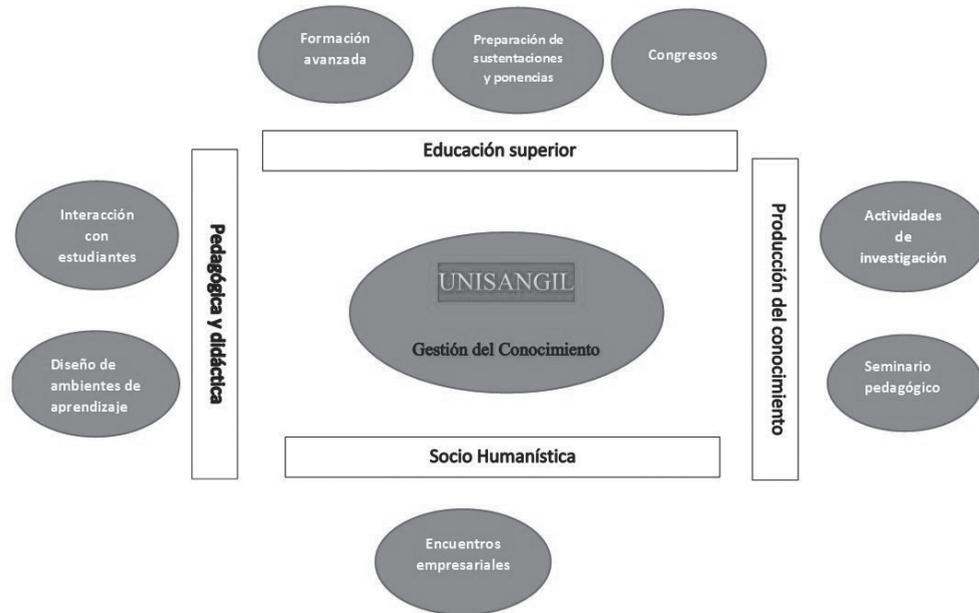
Resultados

Como producto final del ejercicio de autoevaluación practicado en los programas de Administración y Contaduría Pública de UNISANGIL en el año 2013, y siguiendo el modelo de autoevaluación de programa de pregrado propuesto por el Consejo Nacional de Acreditación, se encontraron los siguientes resultados:

Existe una política de gestión integral de la calidad en la institución, en estrecha armonía con la Política de Calidad de la Educación Superior en Colombia, trazada por el Ministerio de Educación Nacional.

Si bien no existe un modelo institucional de gestión del conocimiento propiamente dicho, UNISANGIL ha realizado un conjunto de actividades en forma periódica enfocadas al mejoramiento de la calidad, dentro de los cuales la gestión del conocimiento ocupa un lugar destacado, tal como se muestra en la Gráfica No.1.

Grafica No. 1 Actividades enfocadas al mejoramiento de la calidad.



Fuente: La autora.

Las acciones de gestión del conocimiento que UNISANGIL desarrolla se agrupan en cuatro (4) dimensiones, las cuales son:

Dimensión pedagógica y didáctica: coordinación de ambientes de aprendizaje, diseño y evaluación de ambientes educativos, interacción con estudiantes.

Dimensión producción de conocimiento: producción intelectual, seminarios pedagógicos y disciplinares, actividades de investigación, semilleros de investigación.

Dimensión Educación Superior: formación avanzada de docentes, preparación y sustentación de proyectos, congresos.

Dimensión socio-humanística: encuentros empresariales, impulso a formas empresariales de economía solidaria.

Conclusiones

Los planes anuales de mejoramiento de los diferentes programas académicos están formulados en coherencia con el Plan Estratégico de Desarrollo de la Institución y en estrecha coordinación con el departamento de Desarrollo Estratégico y Calidad, construyendo de esta manera un ambiente propicio para la producción y difusión del conocimiento.

La política de calidad de UNISANGIL ha sido estructurada en torno a cuatro (4) dimensiones que proporcionan una visión integral de lo que significa el conocimiento para el crecimiento de la institución.

La autoevaluación del periodo 2013, mostró como características débiles el desarrollo profesoral, el estímulo a la investigación, la producción intelectual y la utilización social del conocimiento, lo cual motivó a la institución a partir del año 2014 a emprender una agresiva campaña de estímulo a la formación avanzada de sus docentes.

UNISANGIL realiza en la actualidad esfuerzos en la cualificación de su talento humano en la formulación y desarrollo de proyectos de investigación, en la formalización del proceso de publicaciones, en el apoyo financiero para la presentación y sustentación de ponencias en eventos nacionales e internacionales, entre otros.

La institución reconoce el conocimiento y la buena gestión que de él pueda hacerse como la clave para el mejoramiento de la competitividad en el entorno regional y nacional.

Referencias bibliográficas

Brooking, A. (1997). *El Capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*, Barcelona: Ediciones Paidós S.A.

CNA. (2010). *Guía para la autoevaluación de programas de pregrado*. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Bogotá.

Drucker, P. (1998). *La sociedad post-capitalista*, Barcelona: Ediciones Apóstrofe, S.L. (orig. 1994).

Dueck, G. (2001). *Views of knowledge are human views*. IBM Systems Journal, 40(4).

Hall, D. (1996). *Proteam Careers of the twmtly century*, Academy of management executive 10(4).

Krogh, Nonaka y Aben (2001), citado por Uribe A.F. en *Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior de Medellín*. Revista escenarios: empresa y territorio N° 2. (2013).

Muñoz, M.D. Aguado, D. Lucía, B. (2003). *El largo camino hacia la Gestión del Conocimiento*. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones Vol. 19. Colegio oficial de Psicología de Madrid, España. (2003).

Organización Autónoma para programas Educativos Europeos – APEE (2001). *Algunas experiencias y principales obstáculos para la transmisión del conocimiento en las PYMES del metal* – Barcelona – España.

Puga, J. y Martínez. (2006). *La importancia estratégica del desarrollo de la administración en la alta dirección*. Revista aspectos N° 3.

Toffler, A. y Toffler, H. (1996). *La creación de una nueva civilización*. México. Plaza y Janés Editores.