

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### *(KNOWLEDGE MANAGEMENT THROUGH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES)*

Lina Aquino

[isabelaquino84@gmail.com](mailto:isabelaquino84@gmail.com)

#### **RESUMEN**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han convertido en parte fundamental de la calidad de vida de los seres humanos, haciéndose imprescindible cada vez más adaptarse a los nuevos modelos de gestión del conocimiento que ofrecen las instituciones educativas, como es el caso de la UNELLEZ-San Carlos, quien ofrece la carrera de educación bajo la modalidad semipresencial. En tal sentido esta investigación tiene como objetivo general: Develar la Gestión del Conocimiento a través de las TIC, en las carreras de Educación, UNELLEZ-San Carlos y como objetivos específicos: Describir algunas experiencias pedagógicas en las carreras de Educación, Descubrir el estado de las TIC en la UNELLEZ-San Carlos y Valorar la Gestión del conocimiento a través de las TIC. El presente estudio por su naturaleza está enmarcado dentro del paradigma cualitativo, diseño fenomenológico, a nivel interpretativo, bajo la modalidad de la hermenéutica, utilizando como técnica de recolección de información la entrevista y la observación y como instrumentos el registro de observación y el registro anecdótico. Dicha investigación permitió develar, que en la actualidad la universidad no cuenta con un laboratorio de informática; donde docentes y estudiantes puedan tener acceso a estas herramientas tecnológicas, así como una buena conexión a internet, la cual no existe en la mayoría de los espacios de la universidad, de igual forma se pudo conocer las dificultades que presentan los estudiantes para acceder a la plataforma y poder desarrollar con éxito la gestión del conocimiento en educación bajo la modalidad semipresencial, de esta universidad.

**Palabras Clave:** Gestión del Conocimiento, TIC y Educación.

#### **ABSTRACT**

Information and Communication Technologies (ICT) have become a fundamental part of the quality of life of human beings, making it increasingly essential to adapt to the new models of knowledge management offered by educational institutions, as is the case of the UNELLEZ-San Carlos, who offers the education degree under the blended modality. In this sense, this research has as a general objective: To unveil Knowledge Management through ICT, in the careers of Education, UNELLEZ-San Carlos and as specific objectives: Describe some pedagogical experiences in the careers of Education, Discover the state of ICT in the UNELLEZ-San Carlos and Value the Management of knowledge through ICT. The present study by its nature is framed within the qualitative paradigm, phenomenological design, at the interpretive level, under the modality of hermeneutics, using as an information gathering technique the interview and observation and as instruments the observation record and the anecdotal record. This investigation allowed to reveal, that currently the university does not have a computer lab; where teachers and students can have access to these technological tools, as well as a good internet connection, which does not exist in most of the spaces of the university, in the same way it was possible to know the difficulties that the students have to access the platform and be able to successfully develop knowledge management in education under the blended modality of this university. Keywords: Knowledge Management, ICT and Education.

## **Introducción**

Actualmente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, están invadiendo todos los campos de la sociedad, y la educación no es una excepción. Las nuevas tecnologías de información y comunicación se están convirtiendo en elemento clave para el sistema educativo. Cada día resulta más difícil encontrar acciones formativas que no estén apoyadas en diferentes medios tecnológicos, independientemente del nivel educativo y de los contenidos que se estén impartiendo (Cabero, 2007). Cambiando continuamente la dinámica de las sociedades a lo largo del tiempo en todos sus escenarios, siendo el principal motor de estos cambios los avances tecnológicos, e invención de herramientas tecnológicas que no buscan más que minimizar el esfuerzo y trabajo que hace el hombre por realizar una tarea, mejorar su calidad de vida simplificando sus tareas diarias, tanto en el hogar, en su trabajo o espacios de formación (escuelas, liceos y universidades).

Es por ello, que el siguiente artículo está dedicado a develar la gestión del conocimiento a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC), de las carreras de Educación bajo la modalidad de estudios semipresenciales en la UNELLEZ San Carlos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL-2005), se refiere a las TIC como:

Sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Por lo tanto, las TIC son algo más que informática y computadoras, puesto que no

funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otras mediante una red.

En tal sentido las tecnologías de información y comunicación no son sistemas aislados sino que funcionan en conjunto con otras herramientas permitiendo nuevas formas de relaciones humanas basan en el intercambio de información y en la comunicación de forma interactiva pero a través de un aparato. Presentándose una creciente dinámica de comunicación digitalizada, que tiene como resultado nuevos modos de gestionar el conocimientos.

En relación a la gestión del conocimiento según, Flores (2009) la gestión del conocimiento es una actividad gerencial en las instituciones de educación superior donde el principal elemento de trabajo es el conocimiento el cual es un proceso que se da en la mente de las personas, que el mismo está asociado a aspectos sociales como los valores y creencias y a factores individuales como la inteligencia, la intuición y la experiencia siendo su principal elemento la información, la cual se convierte en conocimiento una vez que es interpretada, contextualizada y comprendida por el hombre. En base a lo expuesto por el autor citado se puede resumir que la gestión del conocimiento es el proceso mediante el cual se procesa se produce, almacena, reproduce, transmite y aplica el conocimiento; definiendo este último como todo dato estructurado mentalmente (intangible) o materializado (tangible); haciendo muy amplia su implementación dependiendo del enfoque donde se implemente, desde uno particular (persona) hasta

uno general (empresas, organizaciones, grupos y comunidades, etc).

Valhondo (2002) en su libro de Gestión del Conocimiento, dedica un capítulo a la tecnología dentro del proceso de Gestión del Conocimiento; refiriéndose al factor humano como "el papel de las personas en la edad del conocimiento"(p.122); es decir aborda la importancia que tienen las personas como protagonistas de su propio proceso de conocimiento tanto individual como grupal, donde la tecnología ha facilitado como nunca al ser humano la posibilidad de acceder a la información de una forma casi inmediata en relación a su formación.

Los procesos de enseñanza-aprendizaje no escapan de la realidad antes descrita, razón por la cual Valhondo (obcit) resalta que "el aprendizaje rápido es una necesidad imperativa, tanto para las personas como para las organizaciones"(p. 138)

Las herramientas tecnológicas se han convertido entonces en parte fundamentales de la calidad de vida de los seres humanos haciéndose imprescindible cada vez mas adaptarse a los nuevos modelos de gestión del conocimiento, que como todo quizás no sea el ideo para todos los niveles y tipos de formación, pero que si representa una valiosa opción para un gran número de personas y empresas que quieren mantenerse a la vanguardia y aprovechar al máximo en tiempo que es tan apreciado en estos tiempos. En tal sentido, surge la siguiente interrogante ¿es posible develar la Gestión del conocimiento a través de las TIC, en las carreras de Educación, UNELLEZ-San Carlos?

#### **OBJETIVO GENERAL**

Develar la Gestión del conocimiento a través de las TIC, en las carreras de Educación, UNELLEZ-San Carlos

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer algunas experiencias pedagógicas en las carreras de Educación, UNELLEZ-San Carlos.
- Descubrir la existencia de las TIC en la UNELLEZ-San Carlos.
- Valorar la Gestión del conocimiento a través de las TIC, en las carreras de Educación, UNELLEZ-San Carlos.

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente estudio por su naturaleza está enmarcado dentro del paradigma cualitativo, Según Martínez, 2006 p.127 "la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades..." debido a que es una investigación cuyos resultados fueron obtenidos a través de la observación y la entrevista con informantes claves, es decir, personas que de una u otra manera están o estuvieron involucrados con esta realidad como lo son las Tecnologías de la información y comunicación que en este estudio el protagonista principal es el ser humano y su relación con las mismas. De igual forma este estudio se encuentra enmarcado en un diseño fenomenológico, Rojas (2010) expresa que éste "es una reacción contra las posiciones que, obsesionadas por el objetivismo y el cientificismo" es decir estudia las realidades subjetivas y dinámicas sociales. Respecto a la modalidad hermenéutica, según Guanipa (2009) el ser humano por naturaleza es hermeneuta, porque se dedica a interpretar y develar el sentido de los

mensajes y las situaciones que se presentan a lo largo de su vida.

### **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

En un recorrido por la Universidad se logró la respuesta positiva de acceder a ser entrevistados por parte de dos docentes con poca experiencia, siendo este su primer semestre en ejercicio docente bajo esta modalidad y un solo docente que se encuentra activo desde sus inicios. Las entrevistas fueron muy amenas y con mucha receptividad por parte de los entrevistados, siendo bastante fructífera en relación a que se pudo recabar mucha información entre ella, lo más significativo se destaca a continuación:

Investigadora: Hábleme sobre su experiencia docente en la gestión del conocimiento a través de las TIC:

#### **Informante clave 1:**

...Es primera vez que estoy dando clases virtual, más me forme en el curso completo de EVEA, en la expectativa no ha sido el 100% lo que se esperaba porque han habido muchos motivos, los principales que son las fallas de electricidad, la luz y la falla del internet... Hay unos estudiantes que son de Bejuma, que han tenido muchos problemas en aquellos lugares con el internet, además que la plataforma también ha tenido detalles, de que han pasado días y semanas que ha estado caída, entonces hay, esos detalles han complicado un poquito el desarrollo del curso en la parte que sea eficaz...

... en este semestre la plataforma ha tenido momentos días y ella nada que ver o lo otro es que ha estado activa y por lo menos cuando tú ya tienes

quince minutos por lo menos media hora llega y se cae y pierdes todo... aquí no tenemos internet, me meto al aula a trabajar en mi casa y se va la luz, no tengo una computadora, si tuviera por lo menos internet yo me pudiera traer la computadora de la casa, aquí no hay computadora no hay internet, no hay una tablet, tengo teléfono y del teléfono se puede entrar a la plataforma pero es muy difícil uno realizar las clases por allí...

...han averiguado y dijeron que muy difícil que llegue el acceso a internet aquí, a veces hay internet en educación, pero entonces lo mismo a veces están los profesores de educación con su cablecito y su canaima instalada entonces hay que ellos tienen el internet y al ratico no, no hay,

...se ve como que la universidad solo tiene el conocimiento en la parte de que tiene preparado algunos docentes en el área virtual, pero en cuanto a las herramientas tecnológicas no las posee...

#### **Informante clave 2:**

...La virtualidad es más más desordenada porque aquí en la universidad no existe el internet no hay internet...

...si la universidad tuviera las herramientas tecnológicas uno pudiera ser el trabajo aquí, pero

los equipos, no existen los equipos tecnológicos disponibles dentro de la universidad...

#### **Informante clave 3:**

...decepción en los estudiantes debido a que muchos no cuentan quizás con las herramientas, este... tecnológicas por decirte una computadora...

...la universidad que es la que promueve el estudio a distancia está muy carente de lo que es la parte tecnológica...si... en el caso de educación,

no existe un espacio donde podamos decir que el profesor se pueda sentar a planificar, a gerenciar la aula, a corregir alguna actividad que colocó en el aula, no existe ese espacio...

... La universidad promueve este tipo de modalidades sin tener las capacidades técnicas para las mismas... vieron en las TIC como unas herramientas propicias para poder aumentar o hacer llegar hasta los hogares la educación.... Este.... Que no tienen las herramientas tecnológicas como laboratorios equipados para lo mismo... si... no lo tienen...sin embargo las actividades se han ido desarrollando con todas las deficiencias que podamos tener en la universidad, está el espíritu de los docentes que quieren aportar su granito de arena que los mismos participantes que están haciendo sus esfuerzos ¿cuál sería lo ideal...? bueno que la universidad si esta cada día más impulsando este tipo o modalidad de estudio que busque la manera de poder garantizar dentro de las instalaciones de la universidad algún espacio donde estudiantes y profesores puedan confluír allí y ...este... poder mejorar el acceso a lo que es la conexión a internet y a las computadoras como tal.

#### **Aspectos claves:**

Todos los informantes concuerdan con que la universidad no tiene una buena conexión a internet y que muy difícil llegue a normalizarse tal situación, quedando la mayor parte de la universidad sin acceso al mismo y donde hay es muy deficiente

La falla de energía eléctrica es constante tanto en la universidad como en sus hogares, lo que dificulta el acceso a internet por consiguiente a la

plataforma y las aulas virtuales

Este semestre la plataforma que utiliza la universidad ha presentado fallas, quedando sin servicio en varias oportunidades por varios días.

La universidad no cuenta con un laboratorio de informática que le permita a los docentes acceder a internet y gestionar su acción docente dentro de las aulas virtuales

Los docentes deben realizar su rol de docente virtual en sus hogares interrumpiendo el tiempo de estar en familia y afectando el tiempo necesario para atender a los estudiantes a través de la plataforma.

#### **REFLEXIONES**

Los tres docentes expresan que es muy difícil atender a los estudiantes de forma virtual ya que la Universidad no cuenta con un espacio físico dotado de herramientas tecnológicas, sumado a su sentimiento de inconformidad y de sentirse explotados por la misma, ya que dos de ellos son de dedicación exclusiva y uno tiempo completo debiendo cumplir un horario semanal de 40 hrs y 36hr respectivamente, donde no se les reconoce el tiempo de trabajo fuera de su horario de permanencia en la universidad; en el diseño, implementación y atención de los subproyectos atendidos a través de las aulas virtuales, viéndose afectada principalmente su vida en familia, ya que el poco tiempo que tienen para compartir con su familia deben dedicarlo en sus hogares a la atención de esta población estudiantil, quedando debilitado por completo la gestión del conocimiento en estos entornos de enseñanza-aprendizaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cabero J. (2007). Tecnología Educativa. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL-2005). Estudio Económico de América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1063-estudio-economico-america-latina-caribe-2005-2006>.
- Flores, J. (02 de septiembre de 2009). La gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas: una alternativa de aplicación en las instituciones de educación superior. Revista do Centro Educao em Letras. Artigo, p. 09-27.
- Guanipa Pérez Mary. (2009, marzo 30). Hermenéutica de la ciencia y el método en la investigación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/hermeneutica-de-la-ciencia-y-el-metodo-en-la-investigacion/>.
- Martinez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista Investigación en Psicología. Vol. 9 - Nº 1, p. 123-146.
- Rojas, B.(2010). Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis. Caracas: Fedeupel.
- Valhondo, D. (2010). Gestión del Conocimiento del Mito a la Realidad. Madrid: Díaz de Santos.