GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN TIEMPO DE PANDEMIA:

Aporte de las TIC Para las Organizaciones

Autora: Glaymar Josefina Dávila Marcano

RESUMEN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son una excelente herramienta de gestión empresarial que ayuda a las organizaciones a tomar decisiones, agilizar la producción y proporcionar medios para la calificación y el mejor desempeño de los empleados. El propósito de este artículo es explicar el papel de las TIC en los factores que afectan el pleno desarrollo de las instituciones en el contexto de la pandemia mundial, centrándose en la gestión del conocimiento (GC) y cómo puede jugar un papel significativo en la función de las instituciones. Asimismo, teniendo en cuenta que la situación actual ha trastornado el ordenamiento de la Universidad Politécnica Territorial (UPT) y su desarrollo. La metodología aplicada es bajo un enfoque cualitativo, con diseño documental tipo monográfica. Se utilizó como técnica una revisión bibliográfica del tema y su rol para brindar un referente teórico a partir de demostrar su aplicabilidad en el contexto actual provocado por el Covid-19. Los resultados obtenidos identificaron tres categorías: Adopción, Aporte y GC como factores de éxito de las UPT utilizando las TIC. En conclusión, el aporte de esta tecnología ha transformado significativamente los negocios, asegurando crecimiento económico, estructuras comerciales eficientes y procesos verdaderamente eficientes.

Palabras claves: Gestión, UPT, TIC, Aporte, Gestión de Conocimiento, Transformación.

ABSTRACT

Information and communication technologies (TIC) are an excellent business management tool that helps organizations to make decisions, streamline production and provide means for the qualification and better performance of employees. The purpose of this article is to explain the role of TIC in the factors affecting the full development of institutions in the context of the global pandemic, focusing on knowledge management (KM) and how it can play a significant role in the function of institutions. Also, taking into account that the

current situation has disrupted the ordering of the Territorial Polytechnic University (UPT) and its development. The methodology applied is under a qualitative approach, with a monographic documentary design. A bibliographic review of the topic and its role was used as a technique to provide a theoretical reference to demonstrate its applicability in the current context caused by Covid-19. The results obtained identified three categories: Adoption, Contribution and QA as success factors of UPT using TIC. In conclusion, the contribution of this technology has significantly transformed businesses, ensuring economic growth, efficient business structures and truly efficient processes.

Key words: Management, UPT, TIC, Contribution, Knowledge Management, Transformation.

INTRODUCCIÓN

El contexto económico actual está identificado esencialmente por la globalización, desarrollos tecnológicos acelerados, ciclos de vida de productos cada vez más cortos, consumidores cada día más expertos, más exigentes y cambios en las estructuras organizativas de las empresas. En este ámbito, la capacidad de innovación de la organización sé hace poco menos que indispensable.

En los últimos años se han realizado considerables investigaciones que discurren en la incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión de conocimiento (GC) y el desempeño organizacional en empresas de diferentes sectores y distintas dimensiones en tiempo de pandemia. Desde este punto de vista, obliga a nuestra economía y en última instancia a nuestras organizaciones a implementar innovaciones que aporten mayores capacidades en el proceso de administración.

Ahora bien, el conocimiento constituye uno de los activos intangibles claves para las organizaciones. Sin embargo, la sola posesión de discernimiento, por muy valioso que sea, no implica forzosamente una ventaja competitiva. La GC ha tomado importancia en los últimos tiempos, cuando se ha observado que muchas empresas dado a la pandemia, sin tener aflujo de recursos materiales, logran mayores ventajas potenciales que otras lo poseen.

De hecho, se han efectuado muchos estudios que muestran que el entendimiento y su apta gerencia tienen mucho que ver, estas ventajas entre las que distingue como expresar la capacidad innovadora institucional y la contribución que pueden proveerle a las organizaciones en el logro de sus objetivos generando oportunidades significativas y a veces no contemplarlas ponen en riesgo la misma, por lo que las TIC y la gestión del conocimiento desempeñan un papel importante.

Por consiguiente, las TIC han facilitado la forma de gestionar las actividades, ya que estas tecnologías son herramientas que le permiten a las instituciones competir de manera efectiva. La información relevante y procesable está disponible en cualquier momento y en cualquier lugar, estos son los elementos clave para aumentar la eficiencia del trabajo y simplificar el trabajo en equipo con el fin de mejorar la eficiencia de la labor a nivel local o promoción efectiva de

nuestro producto, Reyes en los mercados internacionales (2013). En otras palabras, la gestión es solo un medio para hacer que las organizaciones sean más eficientes, eficaces y competitivas, y en este nivel su éxito o fracaso depende totalmente de ellas.

Por otro lado, los aportes de las TIC en las empresas poseen muchos beneficios es por ello por lo que varios autores como Vilaseca, Torrent, Lladós y Garay (2007) que señala:

"Cuando estas se combinan con otros activos organizativos y en este sentido el resultado del proceso innovador no solo depende de la intensidad en el uso de las nuevas tecnologías sino También en la manera en que se reorganiza este uso y en la calidad del entorno en el que opera la empresa"(p.233).

Por ende, las TIC por sí solas no innovan, ni transforman la institución, es solo cuando de manera coordinada forman parte de las estrategias, donde desempeñan un papel importante el conocimiento que se tenga cerca de la misma para optimizar los resultados al implementar en el entorno empresarial. De igual forma, Díaz & Montenegro (s.f.) indican que en la actualidad la competitividad de una empresa no solo depende de la capacidad de poder definir de forma correcta sus propias políticas, objetivos, estrategias, logística o calidad de sus procedimientos, sino también su capacidad de usar eficientemente al interior de la misma, todos los recursos informáticos que sean necesarios para la realización de sus actividades que a su vez deben ser sostenibles a través del tiempo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el autor Costa (2012), considera importante mencionar que las TIC "son herramientas que favorecen a la empresa al posibilitar el flujo de información, dejando de lado la barrera como la distancia, idioma, cultura, entre otros aspectos que han mejorado notablemente en este tiempo de pandemia", ya que la habilidad de generar nuevos enlaces entre las actividades dentro y fuera de la organización, optimizando irreversiblemente la forma en que se realizan ciertos procesos.

Hoy utilizan cada vez más las TIC, teléfono inteligente, tabletas, televisores 3D interactivos, videoconsolas con realidad virtual, barreras de acceso, cámaras digitales, acceso Wifi ubicuo, GPS para automóviles, Internet disponible en todas las tareas diarias, cajeros automáticos, cámaras de circuito cerrado de televisión, etc. Es

necesario por lo tanto que, quienes dirigen el destino de las organizaciones, es decir, su margen esté en condiciones de justificar claramente, cuál el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Gestión de Conocimiento como factores de éxito tienen para ofrecer sus recursos con muchísimo potencial en tiempo de pandemia para el logro de los objetivos de la UPT, ya que aquellas instituciones que desaprovechen los medios están desperdiciando la posibilidad de obtener oportunidades únicas e inclusive en algunos casos están poniendo en riesgo su propia supervivencia.

De acuerdo con lo anterior, en algunas Universidades Politécnicas Territoriales durante el tiempo de pandemia, se puede decir que la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se limita exclusivamente a procesos administrativos y de formación, en el caso de un local pequeño es posible ver un equipo emisor de ticket como único sistema tecnológico realizando el resto de las tareas en forma manual, en otros casos se constituye en el núcleo mismo del negocio como por ejemplo el sistema financiero como operaciones de registro de depósito, consulta de saldo, pagos de cheques dependen significativamente del funcionamiento del sistema, es decir, sin sistema no hay operación, sin duda el rol que deben cumplir las TIC en las academias es el de generar valor como beneficio del servicio al colectivo.

En otro orden de ideas, la gerencia actual considera como principal recurso a la gestión de conocimiento, porque de su actuación depende de gran medida el éxito o fracaso de los objetivos institucionales, por tal razón los actores sociales deben construir colaborativamente visión, misión, valores, estructuras involucrando a los colectivos que en ella conviven para este caso en particular el contexto involucra, al gerente, ingenieros, técnicos, docentes, administrativos y usuarios de la institución.

En este orden de ideas, destaco el aporte de las TIC en la GC como factor de éxito en las academias desde la gerencia, de tal manera que permita acentuar el valor de la universidad, sus potencialidades, fortalezas para crear las condiciones de transformación en dirección adecuada y la gestión apropiada de proyectos, ya que ellos van a lograr o no la incorporación de estas tecnologías dentro de la organización.

En el complejo escenario de las operaciones de gestión, su papel en el crecimiento de la UPT debe entenderse con su carácter multidimensional. La dirección y sus recursos humanos son responsables de la toma de decisiones en la institución y deben ser analizados en términos de cómo les afectan las decisiones. Implica la integración de habilidades de comunicación, compromiso social, innovación, creatividad, liderazgo, adaptabilidad al cambio, autoconciencia, trabajo en equipo y relaciones interpersonales para lograr metas y propósitos establecidos.

Además, adaptarse a la nueva realidad de la pandemia es una virtud que se debe desarrollar en la gerencia para que las organizaciones puedan afrontar los retos de la crisis actual en un mundo en constante evolución y más con las TIC, cada vez más complejo y competitivo. Cuando las Universidades Politécnicas Territoriales intentan mantenerse a flote en medio de una pandemia, claramente enfrentan enormes desafíos en la gestión de conocimiento y sus herramientas tecnológicas. Entonces, si no hay gobernanza o es decadente, terminaremos con instituciones que no pueden permanecer activas en el tiempo.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Gestión del Conocimiento

Es un proceso lógico, organizado y sistemático de los saberes individuales y colectivos, que comprende un momento de descubrimiento, o de creación, de organización, socialización y uno de aplicación de los conocimientos identificados o creados para satisfacer necesidades y generar innovación. La gestión del conocimiento es crítica para la efectividad y el desempeño organizacional, ya que la explotación efectiva de su potencial se basa en el uso de las herramientas TIC y en la adopción de buenas prácticas de comunicación y socialización de los discernimientos que pueden ser útiles para el buen desempeño colectivo.

Es allí donde todas las Universidades Politécnicas Territoriales procesan datos, información y generan cultura en un contexto determinado. Actualmente, en la era del conocimiento, ya que a menudo se usan como sinónimos, existe un conflicto en torno a sus significados. En este orden de pensamiento, la información se considera un factor clave en el éxito institucional y se

convierte en la fuerza del entorno cognitivo que potencia la inteligencia organizacional, porque el significado de la información depende de su utilidad, percepción y necesidad, y de quién la recibe.

Con base en lo anterior, el factor principal es señalar que el talento debe comenzar a identificar, gestionar y utilizar el conocimiento creado por la institución en su día a día, el cual está contenido en recursos externos e internos para facilitar la generación de nuevos conocimientos y su uso en la especificación de productos o servicios.

En este sentido, las UPT, como entes generadores de conocimiento, ciencia y tecnología, generan, contrastan y construyen elementos cognitivos a través de la comunidad científica, es necesario imaginarlas como organizaciones eficientes, inmersas en el campo de acción de la productividad efectiva, óptimo y oportuno para satisfacer las necesidades de su entorno. Por ello, la norma ISO 9.001 el estándar más conocido para certificar la idoneidad de los sistemas de gestión de calidad, señala que las academias deben determinar, mantener y poner a disposición los conocimientos actuales y requeridos para ejecución de los procesos de las universidades e indicar los recursos que deben estar disponibles para este fin.

En el campo de la administración pública el modelo integrado de planeación y gestión, establece como objetivos de la GC dinamizar el ciclo de políticas públicas, facilitar el aprendizaje y la adaptación de nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre servidores y dependencias, y promover buenas prácticas de gerencia, para el cumplimiento de estos objetivos.

El trabajo institucional debe tener en cuenta la generación y producción del conocimiento necesario para innovar el desarrollo de herramientas para el uso y apropiación del discernimiento. Sin embargo, la interpretación de los resultados de la gestión interna para generar un saber y aprender de la experiencia, y el desarrollo de compartir y difundir requerida para facilitar y promover el aprendizaje organizacional. En consecuencia, las Universidades Politécnicas Territoriales necesitan cambiar su estructura y recursos para crear, organizar, documentar y utilizar el conocimiento disponible en su propio talento para facilitar la ejecución de procesos futuros y adaptarlo estratégicamente al mercado.

Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Las nuevas tecnologías están sustentadas en la concepción de que las tecnologías son el resultado del conocimiento científico, en la transformación d objetos y en la utilidad, en donde uno de sus principios es la adecuación de los medios afines. Debemos dejar sentado por qué las "nuevas". Se considera nueva tecnología, cuando la modificación introducida en una tecnología rebasa ciertos límites, la estructura del sistema resiente y tiene que modificarse dando lugar a la aparición de un nuevo sistema. La modificación de estructuras o de la "interdisciplinariedad" entre tecnologías, da lugar a nuevas tecnologías, en donde están involucradas diferentes tecnologías: la computadora: las fibras ópticas, los satélites, etc., todas son el resultado de la creatividad humana, apoyadas en la ciencia.

Surgen como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones. La asociación de estas tres tecnologías da lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas. Falieres (2006) las define:

"Se denomina TIC a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética"(p.261).

Comparar el concepto de Tecnologías de Información y Comunicación al de artefactos supone una reducción del concepto, ya que los aparatos solo representan el resultado de la acción tecnológica, esto es, la tecnología de los aparatos, con la intención de realizar actividades que sin ellos sería imposible llevar a cabo, pero donde también están involucradas las capacidades humanas, las máquinas tiene que ser programadas, esta programación requiere de una actividad intencional propia solamente del hombre.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se refieren a la racionalización y optimización de programas, métodos de actuación y de control evaluativo, de estrategias y tácticas, apoyados (sobre todo las nuevas tecnologías de la información y comunicación) en equipos, recordemos que estos últimos son en muchos casos

máquinas y materiales muy sofisticados (computadoras, fibra óptica, redes, etc.).

Sintetizando que las TIC, son aquellas que tiene como antecedente a otras, pero que han modificado a tal extremo y se han nutrido de otras tecnologías que, como resultado da una nueva concepción, una moderna aplicación y la creación de actuales máquinas, siempre con la intención de irse modificando (perfeccionando), esto es, ser más eficientes, entendida que esta eficacia se mide por el principio de adecuación de medios afines, Es decir, por principios de racionalidad práctica o instrumental.

No puede haber comunicación sin información y cuando hablamos de las nuevas tecnologías de la información y comunicación están indiscutiblemente relacionadas. Dada su amplitud, y para fines de esta noción, tomaremos únicamente lo relacionado con la información y comunicación a distancia, la cual se apoya en las Nuevas tecnologías de las telecomunicaciones.

La información a la que se hace referencia es aquella que Morales (1997) considera como comunicación lejana, la que se encuentra más allá del alcance de nuestros sentidos, los que se potencian con extensiones que le proporcionan las herramientas de la comunicación, desde las más simples hasta las más complejas (tecnología de la electrónica). Es última es objeto de las telecomunicaciones, estas nuevas tecnologías prolongan nuestros sentidos hacia casi todos los puntos del globo terráqueo y aún más allá, con la característica de que el espacio y el tiempo han sido eliminados por la tecnología.

Se refiere a la comunicación a distancia, la cual necesariamente se apoya en un sistema tecnológico, ya sea un documento escrito, de la grabadora o de la cámara fotográfica, del emisor de radio o de la imprenta. Recordemos que la primera tecnología de comunicación que relacionó a más hombres con la información fue la imprenta, ya que, a través de los primeros medios informativos, los hombres pudieron compartir información y orientaciones, datos y valores.

Esta tecnología es la que ha permitido que los conocimientos, las ideologías, los hechos, etc. se conocieran en el mundo y, por lo tanto, propiciaron la creación y uso de tecnologías, como la radio, la televisión, la computadora, los satélites y las redes de cómputo; en donde no solo por medio de la

palabra escrita podemos conocer otras ideologías, sino a través de imágenes, sonidos y con la realidad virtual, hasta sensaciones. Estas ideologías que anteriormente eran modificadas lentamente, con las nuevas tecnologías los ritmos se han vuelto más acelerados. "La telecomunicación es el arte de introducir un fragmento del universo cercano que rodea al receptor" (p. 12).

¿Cómo se da la gestión del conocimiento en la actualidad y de qué manera las TIC favorecen este proceso?

Algunos años atrás, los elementos propios en una empresa, destacaban comúnmente por algún elemento relacionado con un recurso material o tangible, sin embargo, actualmente las nuevas tecnologías, con especial énfasis desde el año 2020 en el uso de internet ha generado un cambio en la manera en cómo se lleva a cabo los diferentes procesos donde el conocimiento se ha vuelto un impulsor para lograr los objetivos de manera más eficiente.

Internet hoy en día, es una de las herramientas consideradas como el medio ejemplar para conseguir información de todo tipo en el menor tiempo posible, motivando que sea uno de los recursos más utilizados por la sociedad en general. Tomando en cuenta el ciberespacio como un instrumento de comunicación, esta se encuentra enmarcado como parte de las Tecnologías de la Información y Comunicación, mejor conocida simplemente por las siglas TIC definida como "Un conjunto de herramientas electrónicas utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transformación de la información representada de forma variada" García (2009).

Actualmente nos encontramos en una etapa de cambios constantes y a gran velocidad, donde las organizaciones evolucionan y se transforman a través de diversos factores culturales, económicos y tecnológicos, siendo este último lo que constituye una dimensión fundamental del cambio social, y de la estructura material de una sociedad que "a lo largo de la historia, los grandes avances tecnológicos han tenido el poder de alterar constantemente la sociedad" Castells (2002). En tal caso se ha venido evidenciando un nuevo paradigma en la sociedad motivado principalmente por el uso y difusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Las TIC se han vuelto un detonador imprescindible para el surgimiento

de un nuevo tipo de sociedad, donde podemos observar cambios constantes debido a que día con día se presentan innovaciones tecnológicas que han venido estableciendo los cimientos de un cambio sustancial en las relaciones económicas y sociales del mundo entero con la pandemia. La cobertura que brindan las distintas tecnologías de la información y comunicación, pero con especial énfasis en el uso extendido de las Apps con internet, ha permitido que la globalización se acelere y tengamos un mundo más "reducido" virtualmente, llevando información hasta el más lejano lugar.

En tal sentido, el surgimiento y difusión cada vez mayor de las nuevas tecnologías, como aplicaciones de comunicación están propiciando el nacimiento de nuevas modalidades de generar conocimiento, donde las organizaciones ofrecen una gran variedad de servicios como bibliotecas virtuales, trámites administrativos, base de datos, talleres y capacitación a través de nuevas modalidades de estudio y un sinfín de nuevos servicios que aparecen día a día.

Es importante señalar que uno de los términos que ha adquirido una importante relevancia en nuestro tiempo con la llegada de las nuevas tecnologías se trata de la Gestión del conocimiento, en el cual los autores Grant (1991) y Schoemaker (1992) refieren que el uso correcto de la información y, en especial del conocimiento es el factor clave para lograr una ventaja en un mercado cada vez más competitivo y global.

Considerar el conocimiento como un activo intangible conlleva la necesidad de gestionarlo y dedicarle en la mayoría de las ocasiones mayor atención que los recursos tangibles. Su protagonismo actualmente es innegable, ya que está vinculado con el uso extendido de las Tecnologías de la Información y Comunicación que han propiciado un acceso a la información para todos, pero que también genera una mayor competencia, donde la innovación es un elemento clave para lograr el éxito y a su vez el motor de la innovación es el conocimiento, por lo tanto, este último podría deducirse como la parte más importante actualmente. En las organizaciones, el conocimiento no solo se encuentra en documentos y bases de datos, sino que también está en los procesos, las prácticas y las normas institucionales

En cuanto al concepto de gestión del conocimiento Gartner Group (2005) por su parte menciona:

"Gestión del conocimiento es una disciplina que promueve un enfoque integrado para identificar, administrar y compartir todos los recursos de información de una empresa, incluyendo bases de datos, documentos, políticas y procedimientos, así como la aptitud y experiencia no estructurados residentes en los trabajadores" (p.18).

A pesar de la existencia de una gran variedad de definiciones acerca de gestión del conocimiento, hay puntos coincidentes. En particular, hay una hegemonía generalizada acerca de que los objetivos principales son identificar, capturar y distribuir el conocimiento colectivo de la empresa, así como la creación de nuevos conocimientos, con el objeto de ayudar a las organizaciones o personas a competir y sobrevivir en el mercado.

Como ya se ha mencionado el conocimiento es un elemento intangible y que además cabe señalar que su uso no representa un desgaste, si no más bien podría propiciar un mayor conocimiento al contrario de los recursos materiales, en cuyo caso suelen desgastarse con el paso del tiempo y deben ser sustituidos. En este sentido cuanto más se usa, tanto más valioso es y más ventaja competitiva proporciona. Por si fuera poco, no se debe olvidar que el conocimiento, aunque a menudo es costoso de generar, resulta muy económico de difundir gracias a las TIC.

Adicionalmente puede destacarse que puede existir un conocimiento documentado se localiza en libros, patentes, revistas de divulgación, bases de datos, entre otros documentos y el no documentado se descubre con la experiencia, procesos de diseño, errores, mejores prácticas y procesos. Las organizaciones deben preocuparse en diseñar o encontrar estrategias que le permitan gestionar el conocimiento y difundirlo a todos los integrantes de la organización y su rápida incorporación.

Existen dos factores claves que han facilitado la aparición de la GC, por un lado, el desarrollo tecnológico, que ayuda a la gestión intelectual y, por otra parte, la creciente importancia en el conocimiento visto como un recurso clave para la sociedad y organizaciones en las que la información es abundante, en gran parte gracias a las TIC.

Es de suma importancia mencionar que dichos procesos no requieren necesariamente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo, estas son un pilar fundamental para lograr facilitar y transmitir el conocimiento de manera masiva. En este

contexto, el papel fundamental que desempeñan las TIC, radica en su habilidad para potenciar la colaboración, búsqueda, comunicación, generación de información y conocimientos, que propicien un entorno de trabajo colaborativo y que favorezca el aprendizaje.

Por otra parte, las TIC permiten optimizar la asignación de los recursos organizaciones por medio de la automatización de tareas, el establecimiento y gestión de bases de datos, la incorporación, y el intercambio de información en tiempo real mejorando la coordinación entre los miembros de la empresa. Esa gerencia colectiva del conocimiento es el apalancamiento colectivo para aumentar la capacidad de respuesta en donde la innovación radica, en gran medida, en la gestión estratégica de las capacidades intelectuales de los miembros de la organización, sin embargo, es necesaria la implicación no solamente el personal informático, sino también de los demás departamentos que integran la empresa para maximizar la formación continua para los involucrados que resulte coherente con los objetivos del proceso que se busca.

¿Por Qué Es Tan Importante la Gestión del Conocimiento en el Desempeño de las Universidades Politécnica Territoriales?

Iniciando con el contexto para la gestión de conocimiento vivimos tiempos turbulentos cambiantes, vertiginosos y cada vez las organizaciones se enfrentan un entorno si se quiere agresivo por causa de la pandemia que demanda de ella la capacidad de adaptarse con muchas rapidez a esos cambios, una de las condiciones que toda organización tiene que tener para ser capaz de hacer esa adaptación de manera eficiente, de manera pertinente y de manera eficaz es potencializar el conocimiento que ella tiene y que le permite enfrentar mejor esos cambios que se van dando en ese entorno en ese contexto externo de ahí la importancia del tema de la gestión del conocimiento organizacional.

No es un tema nuevo, todo lo contrario es un tema del que las organizaciones vienen hablando hace mucho tiempo precisamente por la relevancia y la importancia que se reconoce que tiene el conocimiento, hay organizaciones intensivas en conocimiento como las universidades, los centros de investigación, las empresas que se dedican a la consultorías, los

servicios médicos, los servicios de apoyo en temas como el derecho, la contabilidad, pero en general todas las organizaciones así su Core de negocio no se al conocimiento requieren hacer una gestión de lo que ellas saben hacer para para poder como lo mencione anteriormente enfrentar mejor esos cambios en las dinámicas del entorno.

La GC entonces, emerge hoy como una disciplina de capital importancia para el logro de los resultados de cualquier organización exitosa y dentro de ese marco de actuación y esa necesidad la logro la organización internacional de normalización ha publicado en el año 2.018 la norma internacional ISO 30.401 sobre el sistema de gestión del conocimiento.

¿Cuál es el principal valor agregado que tiene ISO 30.401? es que le permite a cualquier entidad tanto si es pública como privada, si es de servicios como si es de manufactura de escribir y modelar de manera coherente, integrada, articulada, todos los componente de la gestión del conocimiento, eso incluye por ejemplo: el conocimiento derivado de las personas, el conocimiento derivado de lo que está documentado en procesos, procedimientos y el conocimiento derivado de las relaciones entre la organización y su entorno.

Antes de eso la norma 30.401, ha habido otros modelos de GC, pero la gran virtud de ella es poner en único modelo integrador y articulador ese sistema de gestión de conocimiento, con una ventaja adicional y es que está articulado en la misma estructura de otros sistemas de gestión bajo normas ISO como: el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9.001, el sistema de gestión ambiental bajo la ISO 14.001, el sistema de gestión de seguridad de la información bajo la ISO 27.001 y entre muchos otros.

El modelo está concebido sobre la estructura del planear, implementar, verificar y actuar (figura 1), hay una primera fase de planeación que abarca precisamente con lectura del contexto organizacional, es decir que está pasando alrededor de la organización en términos de nuevos conocimientos que se requieran cambio en la normativa, cambios en la tecnologías, que está pasando en el interior de la organización como por ejemplo: población de trabajadores que están próximos a jubilarse o retirarse o al contrario población de trabajadores jóvenes que están ingresando en la organización y que tienen unas

expectativas y necesidades nuevas de conocimiento.



Figura 1, Proceso de Organización necesario para la Gestión de Conocimiento.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Una vez realizada esta identificación del contexto, también se debe entender la gestión del conocimiento de los proveedores, usuarios y colaboradores. Por otro lado, exponer sus expectativas y necesidades de la gestión organizacional, y en base a estos determinantes, analizar, identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que enfrenta la UPT en materia de gestión. A medida que las personas que se acercan a la edad de jubilación se jubilan, hay una pérdida de discernimiento debido a los ataques externos que le despojan a la organización, el conocimiento valioso que ha sido codificado o registrado. Por lo tanto, ante estos nuevos desafíos como la pandemia, es imperativo identificar estos riesgos y definir acciones para su tratamiento y oportunidades hacia mejorar y fortalecer el conocimiento en las universidades.

Luego está la fase de implementación, que es fundamentalmente en el proceso de adquisición, identificación, transferencia y retención del conocimiento que la organización ya tiene, lidiando con el discernimiento inválido o desactualizado que la universidad ya tiene. Un tema fundamental es promover una cultura de gestión del conocimiento, creando espacios y condiciones para el trabajo colaborativo y facilitando la transferencia de mismo dentro de la UPT.

Finalmente, vienen una etapas que son comunes a todo los sistemas de gestión de hacer una evaluación mediante el seguimiento de unos indicadores de eficiencia en términos de la inversión de recursos en la GC, de eficacia en términos del logro de los planes, objetivos, propósitos y programas de gestión del conocimiento y de efectividad o de impacto en término de que tanto esa gestión del conocimiento si está contribuyendo al logro de la estrategia de la organización y a satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

Por último, como resultado de esos ejercicios de evaluación y de seguimiento con el modelo, vendrá una revisión por parte de la alta dirección de la efectividad de su sistema de gestión y unas acciones para el mejoramiento continuo de ese sistema. insisto el mayor valor de este modelo que vamos a describir a continuación es justamente el de darle a la entidad pública o privada, grande, pequeña o mediana, un instrumento validado internacionalmente para poder hacer una gestión efectiva de su conocimiento y proteger ese que sin duda es hoy uno de los activos más valiosos de cualquier institución aún más en este tiempo de pandemia.

Aportes De Las Tic's en la Gestión del Conocimiento en Tiempo de Pandemia.

Dentro de una organización la mayor parte de las fallas que ocurren es debido a una falta de comunicación y de retroalimentación por parte de los departamentos y los profesionales pana minimizar estas fallas surge la gestión del conocimiento como mecanismo para difundir la información relevante a lo largo de la empresa. Para ello gestionar el conocimiento es tan importante para una organización porque ayuda a fortalecer la estructura de la empresa, es decir, si este fluye y se transmite de forma correcta se verá reflejado en el producto o servicio que la compañía ofrece.

El papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la edición del conocimiento es ser una herramienta de apoyo a la capacidad humana, es decir, si no existe el conocimiento no se puede desarrollar nuevas tecnologías por eso debemos comprender que las TIC en sí mismas no gestionan el conocimiento, aunque la Universidad Politécnica Territorial (UPT) no cuenta con la tecnología más avanzada o las últimas aplicaciones, si la persona o el talento humano no posee la capacidad y el discernimiento para manejarlas adecuadamente la información no circulará debidamente a lo largo de la institución, es decir, que la cultura organizacional cuanto más orientada y capacitada esté en el uso de las herramientas, el proceso de compartir información sería mucho más efectivo.

Por otra parte, para que la UPT tenga la información necesaria en el momento adecuado, simplifique la comunicación y facilite el trabajo en equipo, debe contar con las herramientas y la tecnología adecuada para cada empleado y usuario, independientemente de su ubicación. Algunos ejemplos de las

herramientas de intercambio de conocimientos actualmente en uso, que las instituciones universitarias generalmente han absorbido a la luz de la pandemia. Por ejemplo, la NASA utiliza Slack, el correo electrónico corporativo es también una aplicación de comunicación al instante diseñada para cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño. Una red de empleados compartiendo información al estilo de Twitter y Facebook, la novedad de esta herramienta es que permite crear canales públicos y privados y enviar mensajes particulares a los miembros del equipo.

Entonces Slack es una app que aumenta la productividad de los colaboradores, facilitando la comunicación en tiempo real, accede al historial de documentos y conversaciones compartidas y reduce el uso del correo electrónico, es una aplicación enfocada al mundo empresarial para agilizar los procesos. Una de la finalidad es hacer los procedimientos más fáciles de herramienta ya que mantiene en una constante actualización por lo que el número de funciones va creciendo con el tiempo.

Ahora bien, tenemos Confluence, que es otro instrumento tecnológico de colaboración diseñada para compartir, crear, y almacenar documentos que facilitan el trabajo en equipo. Permitiendo así múltiples canales para los distintos departamentos de la institución aportando así, estructura y organización para que le sea más fácil a los colaboradores encontrar información y cooperar.

Por otra parte, Yammer más que una red social es una intranet social y también ofrece una versión gratuita, está aplicación impulsa la productividad de todos los miembros de un equipo a través de la colaboración. Algunos de los beneficios que podemos encontrar en este servicio es la comunicación en tiempo real fluida y espontánea, aumenta la productividad, satisfacción de los profesionales y fomenta la colaboración entre los empleados.

Para llevar a cabo una óptima gestión de conocimiento, las UPT tienen a su disposición una variedad de herramientas dentro de la organización, como el internet, conferencias web, cursos en línea, banco de datos y centros de documentación. Están al servicio de las necesidades de la institución, quizá el mayor reto para cualquier universidad sea elegir la aplicación que se adapte a sus necesidades y demanda. Dado a todo este recorrido le daré un claro ejemplo real de como las TIC han gestionado

el conocimiento en una empresa muy conocida que aún sigue expandiéndose es Open English, es la compañía líder en la enseñanza del inglés en América Latina y en el mercado hispano que ofrece clases personalizadas en directo.

En el 2.003 Andrés Moreno creó en Venezuela una compañía de aprendizaje de inglés para atender a los ejecutivos de empresas exitosas, esta experiencia les sirvió para identificar los retos de la enseñanza del inglés con los métodos tradicionales y decidieron que era hora de reinventar la manera de aprender inglés, ahí es donde entran las TIC para gestionar el conocimiento y expandirlo a más personas tan solo con un clic de distancia.

Esto le permitió a la empresa un crecimiento impresionante con una base que sobrepasa los 500 mil estudiantes, Open English le ofrece al consumidor un sistema que favorece la interacción humana con asesores y profesores que ayudan al participante a alcanzar sus objetivos y así tener más opciones de ser exitosos en la vida, es tanto así que actualmente la empresa cuenta con una extensión llamada Next View creada para certificar a los usuarios en diferentes áreas como Marketing Digital, Desarrollo Web, Tecnología Digital entre otros. Es decir, gestionaron su conocimiento y lo llevaron al siguiente nivel dejando atrás los métodos convencionales de aprendizaje.

La gestión de conocimiento es tan importante para las organizaciones que le aportan los siguientes beneficios: facilitan la creación de nuevas ideas aumentando las oportunidades para la innovación, por ese motivo les permite estar por encima de su competencia, mejora la inserción de discernimiento en los productos y servicios elaborados para los usuarios. Por otro lado, el aprovechamiento para los equipos de trabajo, ya que contribuye al desarrollo de habilidades profesionales y en consecuencia reduce el número de fallos cometidos en la universidad, desarrolla un lenguaje común y un código ético entre los profesionales y finalmente los beneficios para las personas; aumenta el potencial de los empleados como motor de la innovación optimizando la eficiencia en la toma de decisiones, ayuda a las personas a mantenerse actualizadas en su campo de conocimiento y por último crea un sentido de comunidad entre las personas y la organización.

El discernimiento es un activo de la institución que sí no se comparte puede llegar a desaparecer, por ello es necesario

que la Universidad Politécnica Territorial gestiona el conocimiento para que éste permanezca, se transmita y sobre todo crezca con el tiempo. tanto para las pequeñas, mediana como grandes organizaciones. Por lo tanto, las TIC deben implementarse para hacer realidad la gestión del conocimiento que posee, transformando así a la UPT en una fuente de ventaja competitiva. Una universidad es como un árbol donde la parte visible es el fruto y lo que se esconde son las raíces, si solo nos preocupamos de recoger el producto e ignoramos los valores ocultos el conocimiento de la academia no podrá sobrevivir a largo plazo.

METODOLÓGIA

La metodología aplicada es bajo un enfoque cualitativo, con diseño documental que según el autor Arias (2006) lo define como, "un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas". En tal sentido, se llevó a cabo una revisión documental sobre el tema y su papel para brindar un referente teórico a partir de demostrar su aplicabilidad en el contexto actual provocado por el Covid-19. En primera instancia se investigó acerca de lo establecido por autores sobre los ítems tratados de diversas investigaciones y opiniones que permiten saber cómo está hoy en día la gestión de conocimiento en tiempo de pandemia.

Así mismo, se tomó un enfoque cualitativo según como lo expresa la autora antes mencionado en el cual "busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores". A partir de esto se logró evidenciar que a través de los aportes de las TIC para las organizaciones el gestionar el conocimiento es tan importante para una organización porque ayuda a fortalecer la estructura de la empresa, es decir, si este fluye y se transmite de forma correcta se verá reflejado en el producto o servicio que la compañía ofrece.

Por otra parte, se aplicó un diseño de análisis de datos documental expuesto por Suárez (2.007) como una investigación científica. "Es aquella búsqueda o indagación que se basa en la localización, registro, recuperación, análisis e interpretación de fuentes bibliográficas, hemerográficas, así como fuentes de carácter primario inéditas" p.17. Además, se seleccionaron ciertos criterios de

selección de fuentes, se definieron como recursos bibliográficos sobre la cual se orientó la búsqueda, artículos indexados en revistas especializadas, tesis de postgrado que respondieron a la combinación de palabras claves: TIC, gestión de conocimiento, Impacto, Aportes y Organizacional. Al final, tomando como instrumento matriz documental sé con investigaciones distribuida en tesis de doctorado y artículos científicos, en el ámbito nacional e internacional.

A partir de las investigaciones seleccionadas, se analizaron las que tenían una relación estrecha con las necesidades e interrogantes de la revisión. Para tal fin, se definieron tres categorías donde se agrupa la información seleccionada, siendo las siguientes: 1.) Gestión del Conocimiento y Tecnología de la Información y Comunicación, 2.) ¿Cómo se da la gestión del conocimiento en la actualidad y de qué manera las TIC favorecen este proceso?, 3.) ¿Por qué es tan importante la gestión del conocimiento en el desempeño de las Universidades Politécnicas Territoriales? y 4.) Aportes de las TIC en la gestión del conocimiento en tiempo de pandemia.

RESULTADOS

- La Tecnología es fundamental, Lo que está siendo en la contención de la pandemia, especialmente en algunos países que se han movido primero y han desarrollado rápidamente aplicaciones que han sido de gran utilidad, por otra parte, Lo más importante que tenemos que garantizar es que las redes de comunicaciones continúen funcionando tan bien como lo han hecho. Imaginándonos qué pasaría si no tuviéramos Internet, si no funcionara WhatsApp, si no pudiéramos teletrabajar.

- Para ello, las empresas tecnológicas se han dedicado a preparar planes de contingencia, a movilizar equipos para que se pueda realizar el trabajo desde casa, y activar VPN para que las comunicaciones sean con seguridad, nos está permitiendo continuar con el modelo formativo y educativo desde los más pequeños, a los más grandes.

- Actualmente lo estamos viviendo en nuestro día a día, en el acceso permanente a la información. El acceso de nuestros mayores a seguir conectados. El acceso de la comunidad científica a encontrar herramientas, vacunas, tratamientos que ayuden a analizar datos en tiempo real, considero que tenemos que apoyarnos todavía más en la tecnología para la gestión

de la crisis, tenemos que ser capaces de analizar los datos, de entender los datos, de hacer trazabilidad.

- Asegurando que las personas tengan acceso a la información veraz, fiable y autorizada.

- La pandemia realizó un cambio que actualmente estamos asistiendo probablemente, al curso más importante que ha habido en la historia. Un curso en que miles de millones de personas están formándose en estos momentos en el uso de las herramientas tecnológicas. Dentro de un mes, probablemente no exista la brecha digital. Y sea un recuerdo, obviamente va ser un mundo mucho más atento a los retos grandes retos del medioambiente.

DISCUSIÓN / REFLEXIONES

En el mundo sin fronteras que se apertura a raíz del uso de las tecnologías a causa de la pandemia se nota los nuevos desafíos que tienen los gerentes y las organizaciones en general, porque estamos en un momento con cambios drásticos en las TIC, la economía, la sociedad, la política, entre otros tantos. Todo esto hace que los seres humanos se vean afectados positiva o negativamente en todo este proceso, y a su vez los conflictos que forman parte de su naturaleza pueden profundizarse y diversificarse.

Por tanto, el gerente del siglo XXI no debe pasar por alto esta circunstancia crucial para el funcionamiento de cualquier compañía y en especial las modernas donde los cambios han sido muy notorios en la gestión de conocimiento y las TIC dada la tecnología que juega un papel fundamental y, la comunicación entre sus integrantes posiblemente se haga cada vez más cambiante.

De este modo, la gerencia debe cumplir sus funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar dentro de la organización obviamente buscando el éxito de ésta a nivel económico, pero siempre teniendo en cuenta que cuando las personas, los grupos y las organizaciones interactúan inevitablemente aplicando una tecnología que no manejan pueden tomar decisiones inadecuadas e allí el rol del gerente es de capacitar a todo aquel que usen las TIC haciendo uso de sus conocimientos para tal fin, debe ser ante todo un ser humano capaz de comprender y aportar conocimientos.

CONCLUSIÓN

Las TIC hoy participan en la mayoría de las actividades económicas y es por eso que de

suma importancia entender, como las universidades politécnicas territoriales pueden usarlas para generar valor. El aporte que ellas traigan en estas no está dado por el nivel de gasto que finalmente se invierta, sino por el uso que finalmente se haga de ellas. De tal modo, para que las tecnologías de información y comunicaciones contribuyan con todo su potencial es necesario tener un IT Governance a nivel organizacional, un área eficiente y una gestión realmente efectiva.

De esta forma, la Universidad Politécnica Territorial amerita un cambio tanto en su estructura como en sus recursos con el fin de crear, organizar, documentar y utilizar el conocimiento disponible en su propio talento para facilitar la ejecución de futuros procesos y alinearlos estratégicamente. En este caso, esta acción se transforma en una ventaja competitiva al suponer que su acción se encuentra inmersa en un ambiente organizacional en el que el valor de la información y la socialización de los elementos epistemológicos que caracterizarán la permanencia de la institución.

Ahora bien, la Gestión del conocimiento significa identificarlo, inventariarlo, aumentarlo y explotarlo para mejorar la competitividad, sobre la base de una combinación de intereses organizacionales y poseedores del conocimiento, denominado capital humano. En este sentido, las universidades, como entes generadores de conocimiento, ciencia y tecnología, generan, contrastan y construyen elementos cognitivos a través de la comunidad científica, es necesario imaginarlas como organizaciones eficientes, inmersas en el campo de acción de la productividad, efectiva, óptimo y oportuno para satisfacer las necesidades de su entorno.

Por tanto, debe ser asumido con total compromiso, de tal forma que pueda ser utilizado de manera más beneficioso para la UPT. En este sentido es necesario mencionar que la formación del profesional de la alta gerencia debe ser integral, entendiéndose como una formación que involucre aspectos tan importantes como la capacitación organizacional, corporativa y tecnológica, ya que estos conocimientos apoyan la consecución de una adecuada dirección estratégica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ARIAS, F. (2006) "El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica". edt: Episteme, C.A. 5ta edición. Caracas, Venezuela.

COSTA, R. (01 de 07 de 2.012). blogs.eada.edu. Recuperado el 29 de 04 de 2.016, de https://blogs.eada.edu./2012/07/05/tecnologias-informacion-en-empresa/

CASTELLS, M. J., (2.002). "Internet y Libertad UOC". Consultado 10/08/2.008. http://www.uoc.es./esp./launiversidad/inaugura101/.

DÍAZ, M. & MONTENEGRO, H (S:F de S:F) repository. unimilitar. obtenido de APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE: https://repository.unimilitar.co/bitstream/10654/4019/2/DiazMarinoMarthalsabel2010pdf.

FALIERES, N. (2006) Materiales Didácticos Argentina.(pág.17).

GARCIA, A.L, (2.009) "De la Educación a Distancia a la educación Virtual". España.

GARTNET GROUP (2.005) "Consultoría en Tecnología de la Información en EEUU", BPMS. aplicaciones software"

GRANT R.M., (1.991) "The Resourse - Base Theory of Competitive Advantage". California Management Review, 33,114 - 135.

MORALES, C. (1997) "Gestión de la innovación tecnológica" Universidad de Pinar del Río, Cuba

REYES, J. (06 de 02 de 2.013) eoi.es/blogs/mtelcon. Obtenido de Master Executive en Gestión de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información: https://www.eoi.es./blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/

SCHOEMAKER R., (1.992) "Gestión del Exceso de Confianza", Sloan Management. Review, Vol 33, núm.2, págs. 07-17.

SUAREZ, N. (2007) La investigación documental paso a paso, Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela

VILASECA, J. TORRENT, J. LLADÓS, J. Y GARAY, LL., (2.007) Tecnologías de la Información y Comunicación, Innovación y Creatividad Turística: Hacia la Empresa en Red. Cuadernos de Turismo, (19), 217-240 Recuperado de https://www.redalyc.orhg./pdf/398/39801911.pdf