

34

Fecha de presentación: marzo, 2022
Fecha de aceptación: junio, 2022
Fecha de publicación: septiembre, 2022

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Y LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES RÓMULO GALLEGOS. VENEZUELA

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND INSTITUTIONAL COMMUNICATION IN UNIVERSITY TEACHERS AT THE UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES RÓMULO GALLEGOS. VENEZUELA

María Alejandra Blanco¹

Email: blancomab2018@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4700-1265>

Oscar Vásquez Nieva²

Email: o_vasquez@outlook.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5448-5785>

María Eugenia Blanco¹

Email: guillae2020@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7083-990X>

Pedro Erick Gastelum Acosta³

Email: erickgastelum@uas.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4776-4687>

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Venezuela

²Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú

³Universidad Autónoma de Sinaloa. México

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Blanco, M. A., Vásquez Nieva, O., Eugenia Blanco, M., & Gastelum Acosta, P. E., (2022). Gestión del conocimiento y la comunicación institucional en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Venezuela. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 325-333.

RESUMEN

El propósito del estudio fue develar la gestión del conocimiento y la comunicación institucional de los docentes universitarios en tiempos de pandemia. El estudio se enmarcó dentro del enfoque cualitativo mediante el método fenomenológico interpretativo. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada vía online a docentes del área Ciencias de la educación, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Venezuela. El procedimiento fue la organización y transcripción de la información, emergiendo categorías que fueron validadas a través del proceso de la triangulación reflejando la reducción fenomenológica donde se encontró la existencia de dificultades que impiden que el proceso de la gestión del conocimiento y la comunicación institucional se implemente adecuadamente, de allí la necesidad de potenciar la formación de los recursos humanos, adquisición de equipos tecnológicos que posibilite la reconstrucción de la nueva dirección, manejo de medios tecnológicos para sistematizar los conocimientos que posibilite la mejora de los procesos administrativos, académicos e investigativos. Se concluye que se encontraron obstáculos económicos y administrativos, los cuales requieren una nueva cultura organizacional, formación continua mediada por las tecnologías, sistematización, comunicación institucional apropiada, para gestionar el conocimiento en estos tiempos de crisis.

Palabras clave: Tecnología de Información y Comunicación, sistematización, comunicación institucional, transferencia de conocimientos, cultura organizacional, formación, docentes universitarios

ABSTRACT

The purpose of the study was to unveil the knowledge management and institutional communication of university teachers in times of pandemic. The study was framed within the qualitative approach using the interpretative phenomenological method. The technique used was the semi-structured interview via online to teachers of the Educational Sciences area of the Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Venezuela. The procedure was the organization and transcription of the information, emerging categories that were validated through the triangulation process reflecting the phenomenological reduction where it was found the existence of difficulties that prevent the process of knowledge management and institutional communication to be properly implemented, hence the need to enhance the training of human resources, acquisition of technological equipment that enables the reconstruction of the new direction, management of technological means to systematize knowledge that enables the improvement of administrative, academic and research processes. It is concluded that economic and administrative obstacles were found, which require a new organizational culture, continuous training mediated by technologies, systematization, appropriate institutional communication, to manage knowledge in these times of crisis.

Keywords: information and communication technology, systematization, institutional communication, knowledge transfer, organizational culture, training, university teachers

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de educación universitaria articulan un trípode centrado en la docencia, investigación y extensión que muestran las relevantes funciones donde se construyen y se administra el conocimiento, viéndose manifestada en la formación de ciudadanos críticos, con capacidades y habilidades para contestar de manera efectiva a las nuevas relaciones que plantea la sociedad del conocimiento, así mismo incorporar egresados al mundo del trabajo para el manejo de la economía globalizada en estos momentos tan complejos que se están viviendo (Escorcia & Barros, 2020). Esta complejidad abraza la pandemia provocada por el COVID-19 o SARS-CoV-2, la cual ha acelerado el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en todas las áreas educativas, administrativas, políticas y sociales, siendo una gran herramienta que permite mantener distancia y evitar riesgos de contagio, llegando ser una de las formas de conectar en tiempo sincrónico y asincrónico al mundo.

Aunque las TIC se ha venido empleando desde hace algún tiempo, ahora son las vías principales y versátiles, que posibilitan la apertura de ambientes de intercambios de información, comunicación, gestación de relaciones e interacciones entre los diferentes actores educativos (docentes, estudiantes y personal administrativo). De allí, que las TIC son las herramientas que facilitan la comunicación institucional como acción recíproca que demuestra el compartir de ideas, conocimientos dentro de un campo amplio, heterogéneo, y complejo resultando ser aliada y base fundamental en las instituciones mediante un sistema de coordinaciones que persiguen objetivos para su eficiente funcionamiento. La comunicación institucional sostiene un eficaz proceso de construcción del conocimiento entre quienes hacen vida en ella, captando particularidades y propiedades del objeto y hechos que crean información y a su vez activos intangibles, que son el resultado de productos útiles que tienen un significado trascendental en comparación con la mano de obra (Bom & Bolívar, 2018).

La comunicación institucional se vio interrumpida de manera presencial por la suspensión a nivel planetario de las actividades educativas y administrativas en sus diferentes niveles, producto del aislamiento para frenar la proliferación del COVID-19, escenario impensable y brusco para quienes se dedican a ofrecer el servicio en el sector educativo. Dicha situación afectó según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura & Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2020) al 98% de los educandos y docentes de educación superior en Latinoamérica. No obstante, la mayoría de las

organizaciones de educación superior han respondido al cambio de la modalidad presencial a la modalidad virtual (Casero Béjar & Sánchez Vera, 2022), pues llevan gran tiempo enfocándose en la implementación de las actividades académicas y administrativas virtuales, formas que se ha discutido y plasmado en documentos sobre la relevancia del empleo de las TIC (Argentina. Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe, 2018; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura & Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2020), situación que se suponía superada, sin embargo, ha sido un enorme reto sobre la marcha dado que se redescubrió las debilidades tanto de los docentes, personal administrativo y educandos en el empleo de las TIC, debido a las insuficientes competencias digitales, la falta de apoyo y recursos materiales por parte del estado a las Instituciones de Educación Superior (IES) en todos sus espacios (Tejedor et al., 2020).

Venezuela, no escapa de ese panorama, los actores educativos que laboran en la Universidad Rómulo Gallegos, específicamente en el área Ciencias de la educación carecen de habilidades digitales, además desde el aspecto organizacional obvian el elemento comunicacional como cultura y soporte de la gestión del conocimiento dejándola de reconocer como fundamento intrínseco dentro de su sistema, centrándose solo en el mantenimiento de las actividades académicas dirigidas hacia los educandos siguiendo la estrategia Plan Universidad en Casa, llevado a cabo por el Ministerio de Poder Popular para la Educación Universitaria, a ello se le suma que el país se enfrenta a una profunda crisis que sostienen continuos problemas internos que limitan el desarrollo integral del proceso de globalización y comunicación entre miembros de la organización de la educación superior.

Estudios efectuados a nivel nacional muestran que el sector universitario presenta problemas en los procesos académicos y administrativos al gestionar el conocimiento y la comunicación en tiempo de pandemia, cuentan con escasos equipos informáticos, poca cobertura de internet, por lo que muestra una baja calidad en los procesos de enseñanza aprendizaje, y los servicios administrativos donde el usuario envía una comunicación y no obtiene respuestas rápidas ante la petición. Así mismo los bajos recursos económicos de los actores socioeducativos dificultan al acceso a la conectividad que solo es alcanzada a través de los teléfonos móviles, herramienta y vía que facilitan la comunicación y realimentación de los procesos propios del mundo universitario.

Principalmente el reto de mantener todos los procesos institucionales y organizacionales se han visto perjudicados

por la falta de comunicación, coordinación de las actividades docentes, de investigación y extensión, la carencia de actores relacionales a solo ser actores racionales que solo siguen ordenes incrementando un liderazgo autocrático, dejando a un lado las diferentes formas de participación y gestión del conocimiento que van desde la generación de ideas, transferencia, acumulación y aplicación para ser convertidos en recursos tangibles e intangibles que en el momento adecuado debe ser comunicados (Bom & Bolívar, 2018). Entonces nos enfrentamos al problema de comunicación, de desarrollo del conocimiento, núcleo para el crecimiento de las economías, las organizaciones y por ende de los países.

De allí radica la importancia de organizar equipos, que funcionen no solo como redes, sino también órganos que realizan la valoración de los procedimientos, experiencias de los que actúan y su capital intelectual de manera que aumente la calidad y competitividad de la institución. En este sentido, instituciones que no estén alineadas a una cultura organizacional centrada en la interconexión que se gestó hace mucho tiempo atrás y que se postergó, hoy más que nunca exige implementarse pues llegó para quedarse por los tiempos y condiciones en las que se está viviendo (Barquero Cabrero et al., 2021).

En consecuencia, numerosos estudios enfatizan la relevancia de la gestión del conocimiento y la comunicación dentro de las organizaciones debido a que se crea, programa, acopia y estima lo que se produce, de tal forma que se comparta dentro de la institución y con otras con las mismas necesidades e inquietudes con la finalidad de ofrecer soluciones y aportes a las problemáticas (Mas et al., 2021). Ante este escenario, se hace necesario conocer y comprender la realidad, esta pasa, se hace historia y con ella las instituciones evolucionan, el éxito o el fracaso dependerá de la capacidad de direccionar, articular y liderizar para poder impactar al entorno e influir en sus colaboradores.

Por último, dada la trascendencia de estos dos constructos relacionados a la gerencia educativa, se pretendió develar la gestión del conocimiento y la comunicación institucional en los docentes del área Ciencias de la Educación de la Universidad Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos en tiempos de pandemia.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue desarrollado desde el enfoque cualitativo, empleando el método fenomenológico interpretativo el cual estudia los acontecimientos tal y como son captados y percibidos por el ser humano y, por lo que admite el abordaje de las realidades cuya esencia y estructura

particular sólo pueden ser comprendida desde el marco de referencia interno del individuo que las experimenta y vive (Piñero et al., 2020).

Los participantes fueron 18 docentes que hacen vida en la UNERG en el campo docente y administrativo, en el área ciencias de la educación, en los programas educación integral y educación mención computación. Este grupo de docentes realizan funciones docentes y administrativas, mediante los encuentros se produjo el fenómeno de saturación quedando 4 informantes clave, dos coordinadores de cada uno de los programas y dos docentes de planta que laboran en ambos programas, tomando las respuestas y frases que facilitaron develar las propiedades y categorías para dar respuesta al objetivo del estudio, considerando así los conceptos más significativos, de allí se tomó en cuenta las respuestas y expresiones que no aportaban nada nuevo. Los docentes son dos de sexo femenino y dos masculino (Tabla 1), con experiencia docente y administrativa con más de 12 años de servicio, y estudios académicos comprobados, en edades comprendidas entre 40 y 50 años a quienes se les identificó con letras.

Tabla 1. Identificación de los informantes claves

Informante	Grado académico	Funciones
A	Doctor	Coordinadora Programa Educ. Integral
B	Magíster	Coordinador Programa Educ. Mención Computación
C	Magíster	Profesora tiempo completo
D	Magíster	Profesor tiempo completo

La investigación se llevó a cabo en el año 2020 (octubre, noviembre y diciembre), contando con el consentimiento informado de los informantes. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada a profundidad individualizadas a través de encuentros vía online, mediante Zoom, en sesiones de 50 minutos cada una. Toda la información fue registrada en audios y transcritas en un cuaderno de notas de una computadora portátil.

Para interpretar la información generada por los informantes se aprovechó de los beneficios que proporciona el programa ATLAS.ti, mecanismo computacional para analizar y seleccionar información cualitativa de las declaraciones textuales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En función de las entrevistas efectuadas a los docentes universitarios se condensa en la tabla 1, en la cual

establecen 5 categorías, 8 sub categorías que permitieron reflejar y contrastar la información por medio de la triangulación. Tomando en cuenta la descripción del texto para alcanzar el nivel conceptual que asiste a la construcción investigativa, que surge entre el método y la técnica.

Tabla 1. Categorías y Subcategorías emergidas del Programa Atlas ti.

Categorías	Subcategorías
Nueva Cultura Organizacional	- Interacción humana: cumplimiento de normas - Adquisición de competencias
Comunicación institucional	- Relación: acuerdos - Medios: internet
Formación docente	- Expresión lenguaje adecuado - Preparación y actualización
Sistematización	- Reportar planificación
Gestión del Conocimiento	- Administrar información

Seguidamente se muestra en la Figura 1, la reconstrucción de experiencias vividas por los informantes A, B, C y D, donde emergieron cada una de las categorías, estas fueron: a) Nueva cultura organizacional, b) Comunicación institucional, c) Formación docente, d) Sistematización y e) Gestión del conocimiento.

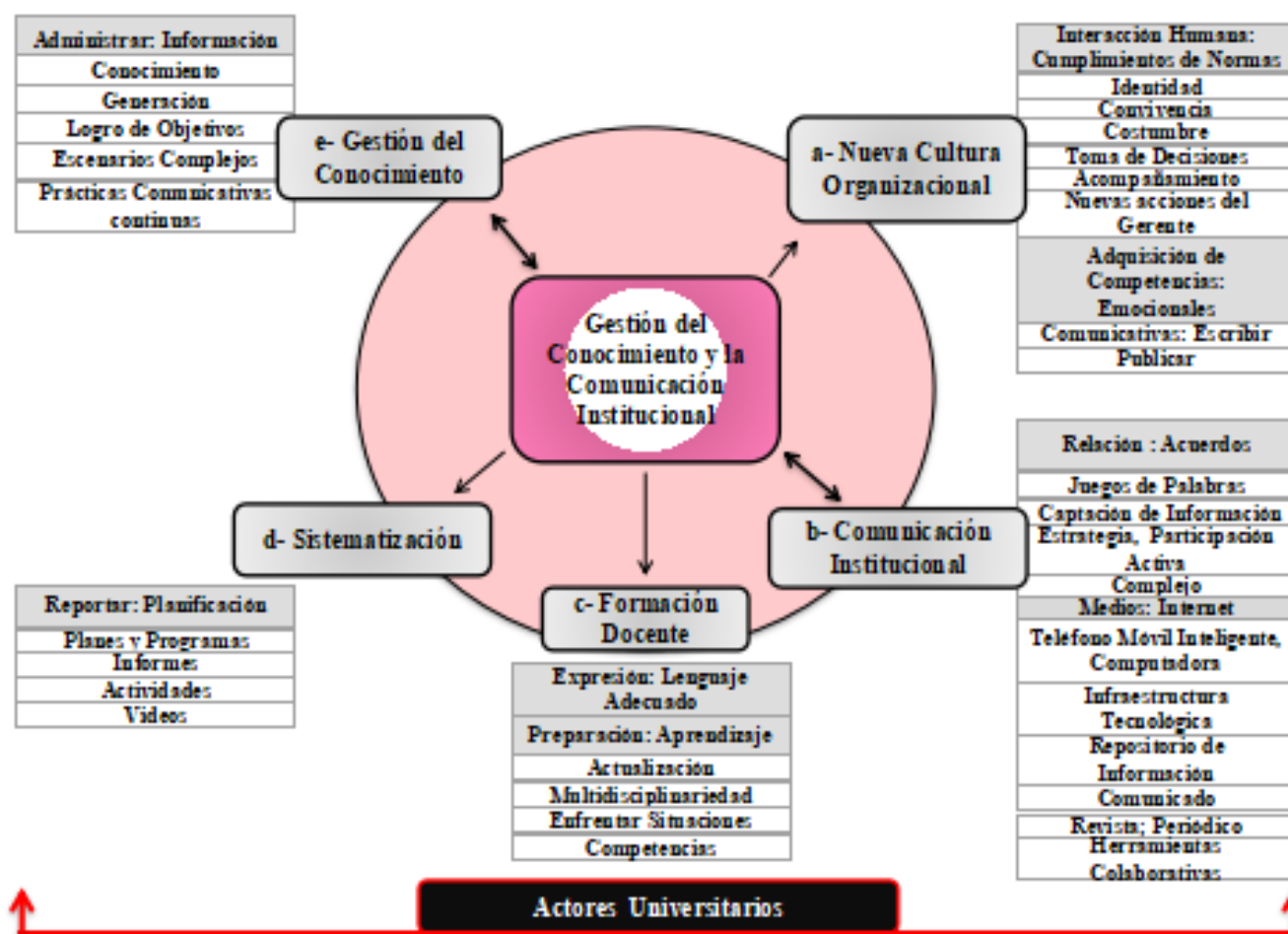


Figura 1. Categorías emergentes. Elaboración propia

La cultura organizacional se centra en el conjunto de creencias básicas descubiertas y desarrolladas por el grupo de docentes durante la pandemia fueron agobiantes y muchas veces frustrantes que supuso el ir reaprendiendo mientras se enfrentaban al problema de adaptación interna e integración externa dentro del escenario íntimo familiar y las funciones que les tocó desempeñar como docentes universitarios. Esto confirma lo verbalizado por el docente C, el cual refirió que *“se debe revisar las formas cómo se dirige, la forma de actuar y pensar de quienes coordinan en ella, debido a que no se asume los procesos para la concreción de los objetivos institucionales en estos tiempos de profundos cambios”*.

Al considerar el panorama donde las reglas han sido consideradas válidas con anterioridad, choco el enfrentarse con la situación de aislamiento social y el continuo desempeño de labores, al respecto el docente D, señaló que *“la dirección en estos tiempos esta desorientada, tal vez por el cambio, lo brusco como han sucedido las cosas, el paso de la modalidad presencial a la modalidad virtual en el área, no ha sido nada fácil, ha costado alcanzar los objetivos institucionales y académicos, por la carencia de equipos tecnológicos, planificación, clima de confianza y comunicación, por lo que se dificulta la toma de decisiones”*.

Lo verbalizado por los informantes, contraria lo planteado por Castillo Cabeza (2020), al destacar que los miembros de las instituciones deben estar identificados, sentir pertenencia, participar activamente, así mismo, prepararse para asumir roles donde puedan predecir cómo la institución debe comportarse en circunstancias determinadas, por lo que es necesario conocer modelos y ejemplos para ejercer una dirección que les permita concretar los objetivos institucionales y académicos, de manera tal que los cambios no afecten el alcance de estos. Dado que la cultura organizacional no debe ser vista como independiente, ni estática, esta se interrelaciona, desde allí que se confirman las formas de hacer vida y de comportarse en la organización, desde los valores, la interacción comunicativa, equipos de redes de trabajo que se ajusten a los hechos enfrentando y aprendiendo a resolver los problemas.

Sobre esto, los docentes A y B, refirieron *“que existió una falta de acompañamiento por parte de los coordinadores de los programas, generando una fría convivencia y una desvinculación e interacción casi inexistente en los diferentes procesos tanto de enseñanza-aprendizaje y administrativos por la carencia de equipos y hacinamiento tecnológico”*. En este sentido, bajo este nuevo panorama los docentes deben ir a la par de las transformaciones reajustando nuevas posturas organizacionales, dejando

a un lado la resistencia al cambio y al temor a las situaciones insospechadas, porque las organizaciones que desean sostenerse en el tiempo están obligadas a dejar la rigidez (Ortiz Chaparro, 1995). Por tanto, las tecnologías, la globalización y el aislamiento social han generado procesos de cambios continuos en el desempeño laboral y cultural, donde sus espacios personales y familiares, ha mostrado una nueva realidad y cotidianidad que conduce a otra experiencia de la vida educativa y administrativa de las instituciones (Martínez-Bustos et al., 2018).

Aunado a ello, el surgimiento de un gran número de emociones y estrés producidos por el Covid-19, coloca en evidencia un ambiente de trabajo poco propicio, dado que el desconocer el manejo de herramientas tecnológicas y comunicativas (Acevedo-Duque, 2020), puso en desventaja al docente debido a que no comprendía que estaba centrado en la persona, es decir en él, y este a causa de la emergencia, tuvo que gestionar cambios para asumir formas específicas en las actividades de docencia, extensión e investigación, a la que no estaba acostumbrado, lo que produjo un fuerte impacto en la realización de las funciones y acelerando una cultura organizacional centrada en el teletrabajo, considerada una nueva forma de desempeño laboral que obliga a reestructurar la cultura organizacional y valores con menor presencialidad de sus trabajadores y mayor productividad.

Para que exista productividad en las organizaciones, es primordial la comunicación institucional como herramienta clave que facilitan el alcance de las relaciones exitosas. Comunicar implica el intercambio de ideas, datos, opiniones, informaciones, experiencias, sentimientos y actitudes, considerándose procesos complejos que al ser manejados de manera apropiada puede convertirse en un factor fundamental de éxito en las instituciones en estos tiempos. Durante la pandemia los docentes C y D experimentaron y expusieron que: *“la comunicación es muy escasa en la institución, los coordinadores no comunican los requerimientos a tiempo, y cuando suelen hacerlo es para hacer entrega de un día a otro, sin planificación alguna. Por lo tanto, hay que aplazar actividades y tomarse el tiempo para hacer entregas de proyectos inconclusos, así mismo, no contamos con computadoras, solo con sencillos teléfonos digitales que limitan el proceso de entrega de asignaciones y el proceso de enseñanza aprendizaje”*.

Por otro lado, los coordinadores de ambos programas A y B, manifestaron que: *“esto ocurre puesto que no poseemos buenos equipos tecnológicos para trabajar, se cuenta con equipos digitales básicos de mensajería de texto por correo electrónico y WhatsApp, muchas veces no se cuenta con energía eléctrica, baja conectividad, ni buen internet para comunicar y ejercer funciones con tiempo”*.

Allí radica el problema de las organizaciones, y estas surgen directamente por la no planificación e inadecuadas estrategias de comunicación, comprometiendo a la institución por su desorientación en el personal, limitaciones en la circulación de la información y desmotivación, por lo que es propicio que se detecte a tiempo. Esto nos muestra que la comunicación institucional dentro de sus procesos internos y entornos la afectan, no obstante, los docentes ante la situación y tantas limitaciones cumplen a medias sus funciones mediante teléfonos convencionales para llamadas y mensajería lo que permite de alguna forma comunicarse desde sus espacios de trabajo. Por tanto, los canales digitales han servido durante estos tiempos de aislamiento social la vía de comunicación institucional para establecer y constituir relaciones e informar, modificando la comunicación en la organización. En este sentido, se visualiza que el mundo está naturalizando la comunicación que se despliegan a través de las TIC, sin embargo, la verdadera innovación está en su uso (Díaz-Camacho et al., 2012).

De allí el riesgo en el cual se encuentra el área ciencias de la educación, que por la escasa comunicación entre los que hacen vida en la organización y poco uso de herramientas tecnológicas de avanzada, esa interacción social e intercambio limitó la creación de conocimientos recurso tangible e intangible tan importante dentro de la memoria institucional. El quedarse excluido ante el nuevo avance del espacio virtual cierra procesos de transmisión de conocimientos y de aprendizajes tan vitales en el actual contexto productivo, competitivo y globalizado.

En palabras, de Olivares Carmona et al. (2018), la escasa comunicación producto de la precariedad del internet y falta de medios para la comunicación conduce a generar una brecha digital que intensificará la crisis de la desigualdad, si esta no es gestionada a tiempo los que hacen vida en ella, se enfrentan a grandes obstáculos en su desempeño. De esta forma, se descubre la gran debilidad de la institución universitaria al no ajustarse a las nuevas culturas tecnológicas para la comunicación que, al no asumir los cambios fundamentales, no se garantiza su permanencia en el tiempo, y a su vez al no existir comunicación no hay efectividad de las actividades y acciones organizadas.

De allí, que los actores universitarios del sector público no pueden estar al margen del manejo de la comunicación mediante las TIC, por el contrario, las pocas comunicaciones deben ser aprovechadas para generar información y apropiarse de los conocimientos que benefician las funciones sustantivas como la investigación y producción intelectual haciéndole frente de manera rápida y creativa la reorganización y continuidad de las actividades, como

nuevas formas de desempeño que permitirán atender a los desafíos y problemas que se experimentaban antes, durante y después de la crisis del Covid-19.

Ante la poca comunicación por falta de equipos y desconocimiento de competencias digitales la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura & Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2020), plantea que el mundo no se encontraba preparado para una disrupción educativa, producto del Covid-19, las universidades desplegaron soluciones mediante la educación virtual o a distancia para resguardar las vidas y la continuidad académica y administrativa, que ha impactado de forma inédita a todos los actores que hacen vida en estos espacios. Esto dio paso indiscutiblemente a la renovación educativa de emergencia, a tal punto de que el docente se autoformase en el manejo de la telefonía móvil y del computador como herramientas de apoyo educativo. Los docentes C y D, dejaron en claro que *“esta situación ha producido graves inconvenientes al sentirse incompetentes a principios de la pandemia, pero ha traído varios beneficios en el campo docente la renovación de la práctica pedagógica, lo que nos llevó a actualizarnos, con todas las dificultades”*... *“me reprofesionalicé, tuve que adquirir habilidades digitales que no las tenía, adaptarme al empleo del móvil y en algunos casos del computador ajustando las estrategias de enseñanza, recursos y técnicas mejorando de alguna manera la metodología de trabajo, superando obstáculos”*

Este proceso de virtualización de la enseñanza-aprendizaje y funciones administrativas en los docentes ha sido obligatorio, un gran desafío y asunto complejo (Ramírez-Montoya et al., 2017; Dias-Trindade & Moreira, 2020). El proceso originó un cúmulo de conocimientos y afianzó los adquiridos, que impactó positivamente en la formación de los docentes, sacando lo mejor en un momento de caos y de mucho estrés. Al respecto, los coordinadores A y B, indicaron que, *“a pesar del escaso acompañamiento a sus compañeros, estos automáticamente asumieron su propia capacitación y formación en pocas semanas para mantener la comunicación y transferencia de información con los actores educativos”*. Es menester acotar que el cambio de modalidad en un primer momento no fue del todo positivo, puesto que los contenidos, estrategias, la comunicación, entrega de actividades y requerimientos administrativos de planificación, seguimiento y evaluación no estaban diseñados dentro de un marco de educación virtual a distancia, para así resolver la ausencia de encuentros presenciales a encuentros virtuales sin mayor disposición y formación previa.

Lo que demuestra que la mayoría de los docentes universitarios necesitan formarse para apropiarse de habilidades y capacidades para el manejo de las TIC, evidenciando que el papel del educador cambio desde el plano tradicional hacia el virtual, que conlleva a un nuevo perfil profesional, actualizando su hacer para enfrentar la educación virtual de forma sincrónica y asincrónica, lo cual lleva al docente a potenciar su autoaprendizaje, aumentando la actitud hacia los ambientes virtuales, integrando la tecnología en pro de mejorar la práctica y todas sus funciones dentro del contexto universitario.

Por lo que el conocimiento se construye personalmente y depende de la predisposición y voluntad del que participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no solo es mera transmisión y receptividad de la información de quien aprende, va más allá de saber cómo acceder a los datos, elegirlos, estructurarlos e implementarlos a un determinado propósito. El nuevo papel de docente y los medios son de orientadores, transmisores y contenedores de gran parte de los conocimientos y al integrarlos se complementan en el proceso de formación que permitirán superar obsoletas formas de conocer, que facilitan la adaptación a las exigentes y complejas situaciones de la sociedad.

Por lo tanto, todas las experiencias y actividades deben ser sistematizadas, allí se condensa el saber por lo que hay que extraerlos para luego ser comunicados con el objeto de registrar lo vivido. Cuando se apunta se detalla las actuaciones y hechos de quienes bajo lo racional y lo relacional construyen saberes y generan otras formas de obtenerlos mediante la investigación y evaluación. Los docentes C y D, verbalizaron que como coordinadores *“registran sus actividades y lo realizado por los docentes de planta, sus planificaciones, incorporaciones de temáticas nuevas en los planes y programas en pro del avance del área y el logro de objetivos académicos e institucionales, no obstante, la precariedad y casi inexistencia de equipos de trabajo ha hecho llevar la sistematización en hojas reusables para cumplir con las funciones”*.

Entre tanto los docentes A y B manifestaron que *“antes de la llegada de la crisis del Covid-19 cada tres meses se sistematizaba todas las funciones, a través de informes donde se mostraba los progresos, las limitantes, las ventajas y desventajas de todo lo realizado en extensión, docencia e investigación, haciendo uso de los equipos de la institución, ahora sin equipos para registrar todo de manera rápida, recurrimos al registro manual para hacer entregas a final de año”*.

Dentro de esta perspectiva, es importante la sistematización porque facilita la construcción y reconstrucción de

los conocimientos otorgándoles sentido y utilidad, con la finalidad de acumular y resguardar la memoria de la organización. Así mismo, posibilita el reconocimiento de las características distintivas de las acciones y sus resultados facilitando la toma de decisiones que permite enfrentar los entornos cambiantes.

Construir, organizar y registrar las narrativas de las actividades planificadas y ejecutadas refieren un cúmulo de experiencias y resultados, que son la base del conocimiento, que son útilmente empleados y consolidados con el tiempo. De esta manera, sistematizar la información aportada por los docentes indistintamente de sus cargos y responsabilidades, tiene que ser organizada y jerarquizada para que de forma adecuada sea comunicada y socializada, actividades que actualmente ha tenido tropiezos y retrasos, originando contrariedades para su gestión y presentación de la nueva información. Lo que permite inferir que, al no utilizar y contar con recursos informáticos, comunicacionales y tecnológicos para sistematizar la información, el docente no tendrá el acceso y apropiación del conocimiento estableciendo una línea divisoria dentro de la sociedad global. Por lo tanto, es un desafío para esta institución alcanzar niveles de competitividad y productividad ante este ambiente de estancamiento, que impide la integración y cumplimiento de las funciones del docente en pro de mejorar y transformar la organización (Hernández & Martínez, 2019).

Actualmente existen acuerdos internacionales sobre la relevancia del desarrollo del conocimiento, como base del crecimiento e impulso de las instituciones y por ende de las sociedades. De manera, que se plantea variados mecanismos para realizar su gestión, el cual comprende la producción, almacenamiento, transmisión, implementación y empleo del conocimiento. En base a lo anterior, los docentes C y D, verbalizaron *“el sector universitario se encuentra afectado con esta crisis de salud provocada por el Covid-19, padeciendo una compleja y crítica situación, gestionando sin recursos, el área no cuenta con suficientes activos tangibles e intangibles, pareciera haber retrocedido en el tiempo, aportamos de forma escasa en estos momentos a la sociedad”*.

Por lo que la gestión del conocimiento es requerida en la universidad ante la falta de medios para la creación, organización y transmisión del conocimiento entre los actores universitarios, por tanto, estos tienen que registrarla, documentarla, seguirla y estimarla, todo ello permitirá mejorar los procesos administrativos, académicos e investigativos. Al respecto, los docentes A y B coordinadores de los dos programas reflejaron que *“la crisis sanitaria y el aislamiento social puso en evidencia un sin número de debilidades para gestionar los conocimientos, por una*

parte la poca formación para el manejo de entornos virtuales, falta de equipos tecnológicos apropiados para la comunicación institucional y organización de la información, seguimiento y apreciación de los resultados”...“por otra ha sido un tiempo de escasa producción intelectual, y lo que se hace no se comparte, no se documenta por que se cree que tiene poca utilidad, manteniéndose el conocimiento en la cabeza de quienes los aplican, lo que limita en la mayoría de los casos alcanzar la transformación de la realidad”.

Dentro de este contexto, la interrupción de las actividades a nivel presencial mostró otra cara y agudizó la realidad universitaria venezolana. Escenario que venía desde algún tiempo presentando la separación de la comunicación-información-conocimiento de los docentes, producto de procesos internos y entornos característicos de la realidad país y de esta institución que afectó la gestión del conocimiento, y generó una burbuja que aisló al nuevo paradigma educativo centrado en el dinamismo, la conectividad, la complejidad, enseñanza de calidad y la globalidad del mundo actual (Meleán Romero et al., 2019).

Mientras que otros escenarios educativos, se incorporaban con dificultades a la nueva modalidad de trabajo, adaptándose a otros modelos de gestión organizacional, delegando funciones, laborando en redes, bajo una comunicación centrada en estrategias relacionales a través de la revolución tecnológica asistida por telecomunicaciones y equipos de alta generación, y niveles de conectividad que les permitieron navegar sin dificultad, realizar sus actividades laborales, de formación y actualización, recreación y diversión dentro del hogar, mediante redes y canales de comunicación de información valiosa con el objeto de sostenerse en el tiempo y ser organizaciones educativas altamente efectivas (Cueva, 2020).

CONCLUSIONES

Develar la gestión del conocimiento y la comunicación institucional de los docentes universitarios en tiempos de pandemia permitió visualizar puntos de convergencia dentro de un marco cargado de crisis y variaciones, mostrando evidencia que la comunicación es el motor de la gestión del conocimiento, si este proceso de expresiones en marcos de representaciones es escasa, esta no favorecerá la gestión del conocimiento, puesto que no ha sido adecuado la producción, almacenamiento, transmisión, implementación y empleo del conocimiento dentro del área ciencias de la educación en ambos programas.

Además, que la crisis económica del país ha impactado el sector universitario aunado a ello la pandemia ha

visibilizado una gran problemática, el poco o insuficiente soporte para llevar a cabo la gestión del conocimiento y la comunicación institucional debe ser estimada en correspondencia con las exigencias tecnológicas y variaciones que caracterizan el escenario actual.

Teniendo en cuenta, que el aislamiento social es necesario ante la emergencia sanitaria, las herramientas tecnológicas son de ayuda y de gran apoyo para establecer canales de comunicación efectivos que proporcionan una nueva forma de hacer vida laboral, centrada en la persona conectada en red, procesando información con el propósito de responder y resolver dificultades que faciliten el alcance de los objetivos académicos e institucionales.

En este sentido, es primordial que las autoridades universitarias busquen subsanar la falta de equipos necesarios y adecuados para que los docentes trabajen y se enfoquen en mantener las relaciones entre los miembros, efectuar las actividades para generar productos nuevos y que estos se vean reflejados mediante el uso de los diversos medios de comunicación presentes en la organización construyendo competencias y ventajas competitivas, que alcancen rendimientos significativos en la organización.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores: El porcentaje de la contribución para la preparación, conceptualización y corrección de este artículo fue el siguiente: M.A.B. 40%, O.V.N. 20%, M.E.B 20% y P.E.G.A. 20%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo-Duque, Ángel, Argüello, A. J., Pineda, B. G., & Turcios, P. W. (2020). Competencias del docente en educación online en tiempo de COVID-19: Universidades Públicas de Honduras. *Revista De Ciencias Sociales*, 26 (2), 206-224.
- Argentina. Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe. (2018). *III Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe*. Córdoba, 2018. CRES. <http://www.cres2018.org/biblioteca/declaracion-final-cres-2018>
- Barquero Cabrero, J. D., Cancelo Sanmartín, M., & Rodríguez Segura, L. (2021). Las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional universitaria. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 17-33.

- Bom Camargo, Y. I., & Bolívar, J. C. (2018). Gestión del Conocimiento y Activos Intangibles en Universidades Públicas: Perspectiva de Análisis. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(82), 457-478.
- Casero Béjar, M., & Sánchez Vera, M. (2022). Cambio de modalidad presencial a virtual durante el confinamiento por Covid-19: percepciones del alumnado universitario. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 243-260.
- Castillo Cabeza, S. N. (2020). Gestión universitaria administrativa y económica en tiempos de pandemia (Covid-19). *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(3), 20-23.
- Cueva Gaibor, D. A. (2020). La tecnología educativa en tiempos de crisis. *Revista Conrado*, 16(74), 341-348.
- Dias-Trindade, S. & Moreira, J. A. (2020). Assessment of high school teachers on their digital competences. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 13, 1-21.
- Díaz-Camacho, J. E., Esquivel Gámez, I., & Velásquez-Durán, A. (2012). *Efecto del uso de un sistema de capacitación en línea soportado en una plataforma colaborativa: wiki estructurada, sobre el desempeño laboral y adquisición de competencias de rh de la iniciativa privada*. En M, Navarro Rodríguez & R. E, Navarro. Las tic en la educación, un abordaje integrador. (pp.96-111). Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Escorcía, J & Barros, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (3), 83-97.
- Hernández, M.J. & Martínez, M.E. (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25 (4), 51-64.
- Martínez-Bustos, E., Carrasco-Sagredo, C. & Bull, M. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 88- 98.
- Mas, R., Meregildo, M., Torres, C. & Cruz, R. (2021). Gestión del conocimiento en la carrera de educación primaria en la Universidad Nacional del Santa, Perú. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23 (2), 207-226.
- Meleán Romero, R., Cañizalez Camacho, I., & Montes de Oca Rojas, Y. (2019). Articulación de funciones universitarias: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad del Zulia - Venezuela. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(1), 346 - 365.
- Olivares Carmona, K. M., Angulo Armenta, D. J., Prieto Méndez, D. M. E., & Torres Gastelú, D. (2018). EDUCATIC: implementación de una estrategia tecnoeducativa para la formación de la competencia digital universitaria. *Pixel-Bit. Revista De Medios Y Educación*, (53), 27-40.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura & Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2020). Educación superior para todas las personas. <https://www.iesalc.unesco.org/>
- Ortiz Chaparro, F. (1995). *El teletrabajo: una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. McGraw-Hill
- Piñero, M., Rivera, M., y Esteban, E. (2020). *Proceder del investigador cualitativo: Precisiones para el proceso de investigación*. (2da. ed). U.-I. UNHEVAL.
- Ramírez-Montoya, M. S., Menab, J. & Rodríguez-Arroyo, J. A. (2017). In-service teachers' self-perceptions of digital competence and OER use as determined by a xMOOC training course. *Computers in Human Behaviour*, 77, 356-364
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F., & Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina De Comunicación Social*. (78), 19-40.