

Instituto de Investigaciones Gino Germani

IX Jornadas de Jóvenes Investigadores 1, 2 y 3 de noviembre de 2017

Nombre y Apellido: Yesenia Acevedo Correa

Afiliación institucional: Universidad de Antioquia y Fundación Universitaria Católica del Norte, Colombia

Formación académica en Curso: Sociología

Correo electrónico: yesenia.acevedo.correa@gmail.com; yesenia.acevedo@udea.edu.co

Eje problemático propuesto: Eje 14. Saberes, prácticas y procesos educativos

Título de la ponencia:

Lograr un sistema de gestión de conocimiento en Instituciones de Educación Superior:
Aportes para su consolidación en el contexto de la Fundación Universitaria Católica del
Norte de Medellín, Colombia.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, cultura organizacional, interacción, organización y educación superior.

Introducción

En el marco del trabajo de grado “*Aportes y estrategias para la consolidación de un sistema de gestión del conocimiento para la Fundación Universitaria Católica del Norte*” para optar el título en sociología de la Universidad de Antioquia, se realizó una práctica profesional financiada por la Fundación Universitaria Católica del Norte con el fin de fundamentar un sistema de gestión del conocimiento para esta institución (Junio 2016 - Junio 2017), del cual surgió esta ponencia que recoge los principales aportes y estrategias para lograr el objetivo propuesto.

Lo que aquí se desarrolla, se da en el contexto de la sociedad del conocimiento, pues en esta se reconoce este último como el recurso de mayor valor dentro de las organizaciones, pues es a partir del siglo XXI que se admite como el principal bien para generar ventajas competitivas, permitiendo dinamizar las diferentes dimensiones que se encuentran inmersas en la realidad (sociales, económicas y personales) (Arias y Aristizábal, 2011). En ese sentido, las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen un papel preponderante para su desarrollo, pues tienen la labor de contribuir a la resolución de grandes retos mundiales como lo son la gestión de agua, el cambio climático, entre otros (UNESCO, 2009), por lo que estas

desarrollan y poseen capacidades para la generación, apropiación, transferencia y captura de conocimiento relevante, lo que les da la posibilidad de participar como agentes de cambio por medio de la interacción.

La Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN), es una IES que cuenta con la capacidad de gestionar conocimiento y no sólo desde su función investigativa, sino también de hacerlo en el resto de las áreas que la componen, razón por la que se vió la oportunidad de fundamentar un Sistema de Gestión del conocimiento (KMS¹), que le aporta estrategias y acciones para la administración de este importante bien.

Es de reconocer que las instituciones educativas, generalmente, se encuentran bajo una gestión tradicional, en la cual se acumulan procedimientos, normativas y en el caso de la investigación, esta se da en grupos reducidos y tiene como principal necesidad el currículo o curiosidad. Por eso, la información no está disponible para todo el personal y debe solicitarse en varias ocasiones, por lo que la transferencia de conocimiento es mínima por lo centralizado que se encuentra (González, Castro y Roncallo, 2004). En ese orden de ideas se resalta la gestión del conocimiento como la manera en la que los recursos puedan ser apropiados y transferidos entre sus funciones sustantivas (docencia, extensión e investigación) y en el resto de la estructura organizacional, aportando a la mejoría de la calidad, eficiencia y excelencia en la creación y mejoramiento de bienes sociales (Acevedo, 2017).

Es por ello que la importancia hacia el concepto de gestión del conocimiento (GC) en instituciones universitarias, sólo se ha dado hace algunos años, pues se ha encontrado que estas son grandes productoras de conocimiento, siendo claves en la contemporaneidad (López, Cabrales y Schamal, 2005), pues crean conocimiento cada vez que se comparte e interactúa con el ambiente, es así que los servicios ofrecido por una organización son producto de su conocimiento y experiencia, siendo exclusivos de esta. Por lo tanto, esta se convierte en un almacenamiento de conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1999).

La FUCN,

¹ Se utiliza la sigla KMS (knowledge management system) para no generar confusiones con el Sistema de gestión de calidad (SGC) institucional.

es una institución de carácter privado de la Iglesia Católica, que ofrece educación en modalidad virtual en Educación Básica, Media y Superior, promoviendo de esta forma la sensibilidad social, el sentido humano y la inclusión social, con facultad para desarrollar y prestar servicios de docencia, extensión e investigación según la ley 30 de 1992, lo que le permite un directo acercamiento al conocimiento (Sánchez, 2016, p. 7). Su propósito es “facilitar procesos de educación y formación con valores cristianos, privilegiando los ambientes virtuales de aprendizaje, para contribuir a la construcción de una sociedad justa e incluyente” (Fundación Universitaria Católica del Norte, 2016), por eso la Institución cuenta con acceso a diferentes herramientas tecnológicas que potencian el desarrollo de sus características como lo es la virtualidad, a través de la Biblioteca Virtual UCN, Intranet Conectados y Academusoft (Acevedo, 2017, p. 7).

Dentro de esta institución, el conocimiento se produce de acuerdo a las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos, estos se enmarcan en el Sistema de gestión de calidad institucional. Toda la información generada se reúne en la Intranet - Conectados. Así, se identifica que en este contexto se planea, hace, actúa y verifica cada uno de los procedimientos que se presentan en cada una de las áreas institucionales (*Cuadro 01*).

MAPA DE PROCESOS - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE



Cuadro 01. Mapa de procesos (FUCN, 2016)

El KMS que aquí se propone, intenta vincular esos procedimientos, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su capital humano, por medio del fortalecimiento de la cultura organizacional transversalizando todas las áreas que componen esta Institución.

Una de las razones que sustentan la premisa anterior, se evidencia en lo expuesto en el Plan de desarrollo institucional 2016-2020 (FUCN, 2015), en el que se busca darle continuidad y trascendencia a su misión y visión², planteando así en su vértice 4.1 un modelo institucional de gestión del conocimiento como uno de los principales productos de la Coordinación de

² Misión: La Fundación Universitaria Católica del Norte facilita procesos de educación y formación con valores cristianos, privilegiando los ambientes virtuales de aprendizaje, para contribuir a la construcción de una sociedad justa e incluyente.

Visión: Ser un referente de excelencia para América Latina, por la educación y formación con sentido humano en ambientes virtuales de aprendizaje.

investigaciones, por lo que se planteó como primer producto la formulación de un KMS. Esta cuestión se fortalece gracias lo esbozado en el trabajo de grado de Lina Sánchez (2016),

en el que expone que la GC en la Institución se ha dado como una práctica indirecta, debido al contexto en el que surge la Institución, puesto que en su misión se puede entrever que su intención es trabajar con procesos de educación por medio de la modalidad de estudio virtual implementando metodologías –innovadoras- que fomentan la interacción entre miembros de la organización y también a nivel interorganizacional.

(...) Por consiguiente, se evidencia que se han intentado introducir acciones de la GC dentro de la organización y estas necesariamente no se han llevado a cabo. Por esta razón se repasan estas experiencias previas para proponer un Sistema de Gestión del Conocimiento que incorpore múltiples dimensiones (vistas a la luz de los autores ya mencionados) que permean el quehacer de la Institución, como lo serían la dimensión humana, tecnológica y organizacional. (Acevedo, 2017, p. 10).

Dadas las evidencias mencionadas y de acuerdo al momento en el cual se encuentra la sociedad (sociedad del conocimiento), se justifica la intención de fundamentar un Sistema de gestión del conocimiento institucional, con el fin de que este contribuya a mejorar el desarrollo de las actividades de los procesos de FUCN, en el sentido de que permita generar, capturar, transferir y almacenar conocimiento relevante que llevará a tener una mejor disponibilidad y que se comparta aún más este bien, pues lo que se espera es que su administración le genere ventajas competitivas a la organización, lo que la hará más visible y competente en el mercado, además de eso, se aprovechan las formas de trabajo que se dan en ella, ya que se quiere que esas maneras de hacer circulen en su interior, aportando a su apropiación y evitando que el conocimiento migre junto con quienes se retiren de esta.

Así, se definen los siguientes como los objetivos que orientaron este ejercicio de formulación de un Sistema de gestión del conocimiento para la institución:

Objetivo general

Fundamentar estrategias de Gestión de Conocimiento para la apropiación y circulación del mismo en el marco de la Fundación Universitaria Católica del Norte durante 2016-2017.

Objetivos específicos

- Ubicar escenarios dentro de la estructura de FUCN que aporten a la implementación de un sistema de gestión del conocimiento organizacional.
- Identificar condiciones de socialización, exteriorización, combinación e interiorización existentes en los funcionarios de FUCN, para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento organizacional.
- Aportar elementos para implementación de un sistema de gestión de conocimiento en FUCN.

Hacia un sistema de gestión del conocimiento institucional

Se retoman como autores principales para esta formulación a Nonaka y Takeuchi (1999) pues, como se ha mencionado, la intención del KMS es implementarlo a lo largo y ancho de la Institución, por lo tanto no sólo se intervienen los procesos educativos, sino también los administrativos que componen su estructura organizacional. Entre otras cosas, esta fue una de las propuestas teóricas trabajada con mayor frecuencia en los artículos consultados, tanto los que se enfocaban en empresas como en universidades.

Es de comprender, que para este caso, la Fundación Universitaria Católica del Norte, posee unas particularidades a destacar como lo es que se enmarca en la educación 100% virtual y que laboralmente se encuentra la modalidad de teletrabajo, lo que refuerza la intención de aplicar un sistema como el que se describirá, en una institución con estas características.

En ese orden de ideas y para dotar de rigurosidad estos planteamientos, se presenta la reflexión teórica en la que se enmarca el desarrollo de este texto.

Gestión del conocimiento (GC)

Antes de definir este concepto, es necesario comprender la gestión de la información, esta según varios autores (González, Castro y Roncallo, 2004; Rodríguez, Araujo y Urrutia, 2001),

surge de la búsqueda por resolver los problemas de certificación o aseguramiento de la calidad dentro de una organización, integrando la información que allí se encuentra. Se trata de conseguir la conectividad entre los procesos de información; de crear

puentes entre sistemas y bases de datos; proporcionar información para ser compartida; garantizando el acceso y actualización permanente de información en Internet (Acevedo, 2017).

Constituyéndose como una fase previa para alcanzar la gestión del conocimiento que es el nivel más alto organizacionalmente. Para poder alcanzarla, la cultura organizacional es crucial, pues esta dota de dinamismo y permite interactuar con los objetivos misionales de la institución, por lo tanto, esta se concibe como un sistema epistemológico conjugando los recursos humanos, los sistemas de valores y la experiencia. Gracias a esto, la organización aprende, cambia y evoluciona por medio de la relación existente entre sus miembros y el entorno.

Así,

Para el contexto específico de FUCN, la GC se entenderá como la manera en la que se administra el conocimiento organizacional para que este, luego de creado, sea compartido, transferido y apropiado por el personal de la Institución. Para comprender mejor este supuesto, a continuación, se exponen las categorías conceptuales que lo componen (Acevedo, 2017, p. 14).

Conocimiento organizacional

Aquí, la información es fundamental para la creación del conocimiento organizacional, ya que esta actúa como medio para llegar al conocimiento, en la cual interactúan las creencias y experiencias de cada individuo, por lo que la manera en la que se exprese es fundamental debido a que así se estimula su creación. En ese sentido, se dice que los individuos saben mucho más de lo que podemos decir, ya que se sabe más de lo que en realidad se comunica, ya que lo que es mencionado “representa sólo la punta del iceberg de todo su cuerpo posible” (Nonaka, 1994 citado en Acevedo, 2017, p. 15). Con respecto a eso, se define el conocimiento organizacional como el conjunto de experiencias significativas, imaginación, aprendizaje de los demás con “capacidad para crear, distribuir, materializar nuevos sistemas y productos en relación al conocimiento” (Acevedo, 2017, p. 15).

Para llegar al conocimiento organizacional, se debe dar la interacción entre sus dos dimensiones:

- Dimensión epistemológica: en la que interactúan conocimientos tácitos y explícitos. El primero se refiere al conocimiento no evidente, es la intuición, las corazonadas, basándose en la experiencia individual, es este una fuente de competitividad. El segundo es expresado a través de lenguaje formal, con enunciados gramaticales y fórmulas matemáticas en escritos formales, este puede transmitirse con mayor facilidad de un individuo a otro (Nonaka y Takeuchi, 1999).

En esta se da la creación de conocimiento según se relacionan los conocimientos mencionados: de conocimiento tácito-tácito (es el conocimiento armonizado, adquirido a través de la experiencia -especialmente las compartidas-, se adquiere con la observación e imitación), de conocimiento tácito-explicito (es el conocimiento conceptual, establecido a través de metáforas y analogías, en este, se enuncia el conocimiento tácito como explícito por medio del diálogo y la reflexión colectiva), de conocimiento explícito- explícito (es la sistematización del conocimiento, se evidencia en los encuentros formales dentro de la organización y se crean prototipos tecnológicos), de conocimiento explícito-tácito (es el conocimiento operacional dado a través de vivir la experiencia de otros con los documentos que condensan el conocimiento organizacional) (Nonaka y Takeuchi, 1999).

- Dimensión ontológica: En esta, los niveles de creación de conocimiento se dan en tácito y explícito (dimensión epistemológica), entre el individuo, el grupo, la organización e interorganizacionalmente (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Nonaka y Takeuchi (1999) indican que no sólo es el conocimiento explícito es el encargado de hacer una organización innovadora, sino que es la *movilización* entre este y el conocimiento tácito lo que lo hace posible, en ese orden, el uso de un conocimiento en un contexto específico, determina el paso del conocimiento tácito al explícito, de una manera interactiva y en sentido de *Espiral*. Ese proceso de movilización, es lo que ambos autores nombraron como Modelo de Creación de Conocimiento Organizacional (Acevedo, 2017).



Cuadro 02. Teoría de la creación del conocimiento organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1999, p. 81)

Cultura organizacional

Es lo que le da identidad a la organización y la diferencia de otras, en ella se expresa su idiosincrasia, reflejando los patrones y conductas predecibles, lo que incrementa su productividad debido al sentimiento de pertenencia a un grupo y al desarrollo de capacidades interpersonales. Son los líderes de la institución quienes deben encargarse de desarrollar habilidades sociales y humanas que faciliten la interacción entre sus colectividades, lo que en consecuencia genera un mejoramiento continuo del conocimiento práctico -tácito-.

Para la FUCN, la cultura organizacional

está basada en los preceptos evangélicos de la Iglesia Católica, en la cual se conforma una comunidad que reconoce a las personas como iguales en su dignidad humana, en sus diferentes funciones y experiencias, resaltando así un constante compromiso con la investigación y su transmisión científica de la verdad para contribuir a la formación integral del hombre (Acevedo, 2017).

Desarrollo metodológico

Con el fin de desarrollar la propuesta metodológica, esta se orientó a dar un diagnóstico para identificar espacios y actividades de los procesos institucionales en los que el KMS intervendrá para generar apropiación y transferencia del conocimiento. Las fases metodológicas de este apartado constan de una revisión documental y diseño de un instrumento de medición, los cuales sirvieron para dar una valoración en la

Institución en términos de GC, describiendo cómo fue el procesamiento de los datos obtenidos. Los hallazgos del diagnóstico se presentan por categorías de análisis (Acevedo, 2017).

Además de eso, gracias a la documentación institucional se elaboró un ‘Cuadro de procesos’ que recogía la información de cada uno de los procesos respecto al objetivo que persiguen, qué actividades se realizan para lograrlo, quienes participan en estas y qué productos se obtienen de esas acciones. Esto se hizo para identificar actividades susceptibles a mejorar, mantener o que se necesitaban generar para dinamizar la interacción del conocimiento. Para la revisión documental, se recogieron algunos escritos institucionales y diferentes artículos científicos que trataran la GC en el contexto empresarial y universitario, para mayor comprensión de estos, se utilizó el software Atlas.ti, herramienta que sirvió para visibilizar la información encontrada, permitiendo además fundamentar los elementos conceptuales que fueron guía para la formulación de estrategias del KMS.

Al mismo tiempo, se elaboró un instrumento de encuesta³ basado en el planteado por Arias y Aristizábal (2011) y fundamentado en los elementos conceptuales expuestos con anterioridad, para así establecer el estado en el que se encuentra el conocimiento en la Fundación Universitaria Católica del Norte (Acevedo, 2017).

Antes de aplicarlo, se realizó una prueba piloto para la realización de ajustes y luego, en octubre de 2016, este se aplicó a una muestra representativa de tipo probabilística a través del correo electrónico, aprovechando el carácter de virtualidad de la Institución.

Universo (N): 200 empleados de FUCN

Muestra óptima (n): 62 empleados de FUCN

Error muestral (E): 0.05

Proporción de éxito (P): 0.5

Proporción de fracaso (Q): 0.5

Valor para confianza (Z) (1): 1.28 (90%)

³ Validado por dos expertos metodológicos de la Universidad de Antioquia.

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, fueron analizados a través del software Excel, por medio de tablas dinámicas, lo que permitió la relación dependiente e interdependiente que existía en las variables analizadas.

Para continuar, se presentan los análisis de mayor relevancia identificados del instrumento aplicado y del 'Cuadro de procesos'.

Para este caso, se identificó que hay producción del conocimiento que se da a raíz de las actividades que desarrollan cada uno de los procesos. Estas tienen unos lineamientos y formatos que están avalados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución (hecho que se evidenció con la revisión de los objetivos y actividades de cada proceso). De esa manera, el 'Cuadro de Procesos', sirvió para identificar las acciones en las que tiene cabida el KMS o con cuáles procesos se puede articular la propuesta del sistema (Acevedo, 2017).

Por otro lado, se determinó que como ejes fundamentales para la GC dentro de la Institución se encuentran la *cultura organizacional* (que fortalece estructuras de acción definidas por la organización y por los mismos grupos, lo que permite generar acciones que mejoren las labores cotidianas, lo que refuerza las concepciones sobre esta, generando una conjugación con lo nuevo y lo ya dado en una constante interacción con el ambiente en el que cada individuo se desenvuelve), la *interacción* (que permite el tránsito entre el conocimiento tácito y explícito dentro de FUCN), la *confianza* (es un aspecto interesante para analizar la manera en la que se comparten experiencias y generar nuevas formas de relacionarse con otros, permitiendo el movimiento de la espiral del conocimiento) y las *buenas prácticas* (particularmente, este es un aspecto a mejorar, ya que se busca compartir conocimientos, no sólo porque así lo exige el sistema de gestión de calidad institucional, sino porque esto, a mediano o largo plazo, tendría repercusiones positivas frente a lo que se desarrolla laboralmente dentro de la institución).

Del proceso anteriormente descrito, se hizo una propuesta e intervención la cual constó de una formulación de diferentes estrategias que refuerzan la implementación del Sistema de

Gestión del Conocimiento Institucional. Esta, se definió a partir de definir cada acción estratégica, quiénes participarían de ella y cómo aplicarla.

Entre las estrategias de mayor impacto se encuentran:

- Comunidades de práctica

Sirven para combinar el trabajo y mejorar los procesos, fortaleciendo la dimensión ontológica, generando encuentros en los que se comenten las fortalezas y puntos a mejorar entre procesos (trabajo colaborativo). Las comunidades de práctica son “principalmente un grupo de personas que se unen en espacios virtuales y/o presenciales para intercambiar ideas y experiencias prácticas” (UNDP, s.f. p. 11). Las personas que participan de este espacio pueden ser de diferentes áreas de trabajo o hasta de diferentes instituciones, ya que buscan formarse en un tema específico, buscando compartir y expandir conocimientos. De lo que resulta de estos encuentros son alianzas, puesto que se identifican metas comunes y prioridades estratégicas (Acevedo, 2017, p. 49-50).

- Mapas de conocimiento

Esta estrategia tiene la intención de que a partir de experiencias que repercutan en la creación de nuevo conocimiento organizacional, el personal explicita esos hallazgos o reflexiones en elaboración de Mapas mentales/conceptuales. Su importancia estaría en la vinculación de repositorios de conocimiento estructural, para lo que sería necesario crear Hojas Virtuales de Conocimiento o Mapas de conocimiento en donde los empleados ubiquen conocimientos que sean útiles para el área a la que pertenece.

Esta estrategia plantea explicitar las maneras en que se relacionan y que facilitan la transferencia de conocimiento organizacional, vinculándose al proceso de exteriorización de conocimiento organizacional (de conocimiento tácito a explícito), esto porque el diagnóstico arrojó evidencia de que hay un capital intelectual que puede ser transferible, debido a que los empleados manifiestan que generan nuevas formas para comunicarse, estas basadas en la

concepción de modelos previos para interactuar con demás personas (Acevedo, 2017, p 40).

- Directorio de expertos

Listado de profesionales y expertos en temas que tienen que ver con los servicios y actividades que ofrece la FUCN. Esto permite mejorar las conexiones y relaciones de la Institución, ya que se mejoraría la oferta de servicios que esta ofrece, ya que se contaría con su 'asesoría' y acompañamiento, por lo tanto, se propone que se identifiquen productos que puedan hacer parte de la oferta institucional (Acevedo, 2017, p. 41)

- Videos institucionales

Esta acción está relacionada con la variable de Socialización, ya que se busca promover mayores espacios en los que los empleados de la FUCN tengan experiencias en las que puedan adquirir nuevo conocimiento.

Realizar videos cortos es una estrategia que busca generar mayor apropiación y sentido de pertenencia por la FUCN, ya que se propone que el personal se interese por el contenido. Los videos no deberían superar un minuto y treinta segundos y deben contener información como misión, visión de la Institución y exponer las labores de las que se encarga cada proceso. Estas acciones se plantean, además, con la intención de superar la etapa de Gestión de la Información (Acevedo, 2017, p.36)

- Oración institucional

Espacio físico y virtual que busca fortalecimiento espiritual, comunitario y que además brinda comunicaciones sobre próximos eventos institucionales. Se trataría de aprovechar este espacio para dar mensajes de la Importancia de Gestionar el conocimiento organizacional y cómo lograrlo en cada proceso (Acevedo, 2017, 52).

Aportes y reflexiones en torno a la interacción social y el conocimiento organizacional

Este apartado presenta una reflexión sociológica alrededor del papel que tiene la interacción social frente al conocimiento organizacional, esto basado en la experiencia vivida en la fundamentación del KMS para la Fundación Universitaria Católica del Norte.

El papel del conocimiento en las organizaciones

El conocimiento es percibido como un bien intangible que cuenta con la posibilidad de administrarse de acuerdo a las habilidades y capacidades de quienes pertenezcan a una organización moderna, por lo que esta se compone de características burocráticas las cuales la llevan a su correcto funcionamiento.

En ella se encuentra este bien, por lo que su prevalencia y su administración está sujeta a una estructura que está conformada por acuerdos de asociación de quienes la componen, estos se ven expresados en su misión y visión, en los cuales se da claridad del objetivo y del alcance al que se quiere llegar, de ahí se puede rescatar que en su configuración se buscan acciones con arreglo a fines (Weber, 2002) (Acevedo, 2017, p. 54).

La Fundación Universitaria Católica del Norte, es una institución que facilita la formación por medio de ambientes virtuales de aprendizaje, dotada de una identidad católica, enmarcándose en un conjunto de normas de acreditación y calidad, que tal como lo menciona Weber (2002) existen unas reglas una jerarquía administrativa que vigila y regula sus funcionarios, como lo son los macroprocesos -identificados en el 'Cuadro de procesos'-, conformando una estructura organizacional que tiene como propósito asociar personal calificado para el desarrollo de sus labores,

lo que se evidencia en el Estatuto General Institucional (UCN, 2017), en el cual se especifica un perfil básico para entrar allí, exigiendo como mínimo un estudio técnico, tecnológico o profesional, el que luego es especificado en mayor medida según el equipo que requiera un nuevo funcionario, de esa manera se garantiza que las tareas se lleven a cabo con éxito (Acevedo, 2017, p. 54).

En ese sentido, se identifica el tipo ideal burocrático (Weber, 2002), por medio del cuadro administrativo institucional conformado por un grupo de profesionales, empleado por medio de un contrato laboral a término fijo o indefinido (UCN, 2017)

según su diploma obtenido que lo certifica como apto para desempeñarse allí, dando cuenta también de sus competencias objetivas que son acordes a los fines que persigue la Institución (Acevedo, 2017).

Los fines que esta determina, se alcanzan en mayor medida de acuerdo al papel del conocimiento organizacional, pues si este no se tuviera, desempeñarse en un cargo significaría

volver a comenzar y en un volver a apropiarse de las labores cada que lleguen nuevos funcionarios, en razón a eso es indispensable, como lo menciona Weber (2002), manejar un expediente en el que se dejen claras las órdenes, decisiones y procesos necesarios para realizar cualquier actividad administrativa, que en el caso de FUCN y como pudo resolverse en el trabajo diagnóstico, se da la gestión de la información, en la que se cuenta con plataformas tecnológicas y de una serie de normas que ayudan a almacenar y organizar la información que cada quien produce para esta. Sin embargo, deben encontrarse la manera de formalizar todo aquello que no quede consignado en un expediente para librar a la compañía de ambigüedades y aún más, para recuperar y transferir el conocimiento relevante que en ella se genera. Así pues, se toma el saber cómo el representante racional fundamental y específico de la organización burocrática, comprendiéndolo como la razón adquirida mediante hechos informales o de lo depositado en repositorios de información (Acavedo, 2017, p. 54).

La interacción y el conocimiento

La importancia entre estos dos conceptos se da en que más que reconocer que un individuo sea libre por expresar su subjetividad, este debe ir más allá y generar vínculos con el otro, ya que a partir de esa interacción que se refuerza a través de lo emocional y vivencial, es la manera en la que se origina y circula el conocimiento. Por lo tanto se involucran influencias

y determinaciones recíprocas que los conecta y desconecta constantemente por medio de socializar pensamientos e impulsos al grupo del cual se forma parte (Simmel, 2002).

Aportes para la comprensión del conocimiento en la interacción social dada dentro de una organización

Para fortalecer el núcleo moderno de las asociaciones, se recomienda fortalecer el espacio de intercambio físico (oficinas) y los espacios virtuales de FUCN, pues estos se constituyen como principal medio para la interacción, que finalmente permite la creación de conocimiento organizacional, ya que estos son los escenarios que permiten la proliferación de la confianza dentro de las actividades laborales de cada funcionario, de esa manera se afianzarán vínculos fomentando la socialización de reflexiones y hallazgos susceptibles de convertirse en conocimiento relevante para la institución, proyectando una imagen determinada de lo que esta es.

Conclusiones

La gestión del conocimiento dentro de las Instituciones de Educación Superior, es más que la administración de tan importante bien con repercusiones en sus funciones sustantivas (docencia, investigación y extensión), pues esta se define como una situación que ocupa también las demás áreas administrativas que la componen, ya que estas son espacios en los que igualmente se encuentra la creación y transferencia del conocimiento. En ese sentido habría mayor congruencia para la dinamización de la dimensión ontológica organizacional, ya que “no se toman las áreas como organismos desconectados, sino que estos se ven integrados como una asociación gracias a los lineamientos que conforman su estructura” (Acevedo, 2017, p. 58).

Bibliografía

- Acevedo, Y. (2017). *Aportes y estrategias para la consolidación de un sistema de gestión del conocimiento para la Fundación Universitaria Católica del Norte* (tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Arias, J. E. y Aristizábal, C. A. (2011). Transferencia de conocimiento orientada a la innovación social en la relación ciencia-tecnología y sociedad. *Pensamiento y gestión* (31), 137-166. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3664>
- González, A.L., Castro, J. P., Roncallo, M. (2004). Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). *Ingeniería y Desarrollo, volumen 16, 70-103*. Universidad del Norte.
- González, A.L., Castro, J. P., Roncallo, M. (2004). Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). *Ingeniería y Desarrollo, volumen 16, 70-103*. Universidad del Norte.
- López, M. S., Cabrales, F. y Shmal, R. (2005). *Gestión del Conocimiento: Una revisión teórica y su asociación con la universidad*. Recuperado de <http://www.panorama.utalca.cl/dentro/2005-may/lopez%5B1%5D.pdf>
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford University Press: México S.A.
- Sánchez, L. F. (2016). *Proyección del MISE como modelo de sistematización de experiencias en la Fundación Universitaria Católica del Norte* (tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Fundación Universitaria Católica del Norte. (2015). *Plan de desarrollo 2016-2020*.
- FUCN. (2016). *Nuestro norte*. Recuperado de <http://www.ucn.edu.co/institucion/Paginas/nuestro-norte.aspx>

FUCN. (2017). Estatuto general. *Fundación Universitaria Católica del Norte*. Recuperado de <http://www.ucn.edu.co/institucion/Documents/estatutos-general.pdf>

UNESCO. (2009). *Conferencia mundial sobre Educación Superior – 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Sede de la UNESCO. París. Recuperado de http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

Weber, M. (2002). *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica: España.