

Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la gestión del conocimiento en la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas (UNA) - periodo 2018-2022

Néstor Salvador Barreto Salcedo

bnestor@ing.una.py

Facultad de Ingeniería

Magdalena Gamarra de Sánchez

magdalenasanchez22@gmail.com

Facultad de Filosofía

Estela Mary Ramírez Barboza

maramiba63@gmail.com

Facultad de Ciencias Económicas

Florencio Ezequiel Zárate Rojas

ezarate1973@gmail.com

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Nacional de Asunción

Paraguay

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo analizar cómo se gestiona el conocimiento utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCE-UNA), durante el período 2018-2022.

La investigación desarrollada respondió al enfoque cualitativo con un alcance descriptivo, y se llevó a cabo con la colaboración de cuatro funcionarios de la mencionada dependencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA. Se logró recabar información acerca del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) como herramientas para utilizar en los cursos de Maestrías de la (FCE-UNA), para el proceso de elaboración de éstas hasta su aprobación final.

Palabras clave: gestión del conocimiento, postgrado, TIC.

Use of ICT for knowledge management in the graduate directorate at the Faculty of Economic Sciences (UNA) – years 2018-2022

Abstract

The objective of this work is to analyze how knowledge is managed using ICT in the Postgraduate Department of the Faculty of Economic Sciences of the National University of Asunción (FCE-UNA), during the period 2018-2022. The research developed responded to the qualitative approach with a descriptive scope, it was carried out with four officials from the aforementioned FCE-UNA unit. It was possible to gather information on the use of ICTs for the management of research carried out within the framework of the FCE-UNA master's degrees and if there is any tool for managing the process of preparing them until their final approval.

Key words: ICT, knowledge management, postgraduate.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El estudio sobre la Gestión del Conocimiento en las organizaciones empresariales no es un tema nuevo, y él mismo ha tenido su evolución con posterioridad a las guerras mundiales, por la necesidad de Estados Unidos de organizar el gran volumen de información generada, pasando así por diferentes estadios denominados gestión documental, luego gestión de información, hasta llegar al concepto de gestión del conocimiento. La misma gestión documental fue un proceso, pasando de la archivística a la gestión de documentos, con vistas a mejorar la administración de la documentación pública y llegar a un Sistema de Gestión Documental. (Gauchi, V., 2012).

En lo referido a la Gestión de Información, el uso de esta terminología fue aplicada en la década de los sesenta como una subdisciplina de la ingeniería enfocado a que los estudiantes de esta carrera tengan un apropiado uso de la información. En la década de los setenta, con la definición de “la sociedad del conocimiento” han surgido varios términos que hacen referencia a la importancia de este elemento intangible, el conocimiento, así como de su gestión (Gauchi, V., 2012).

Esta gestión del conocimiento, entendida como un proceso sistémico dentro de las organizaciones, se constituye en un elemento para la transformación de las experiencias de los miembros de la misma, en aprendizajes para todos y de esa manera, alcanzar los objetivos organizacionales propuestos (Nonaka y Takeuchi, 1995, como se citó en Escorcía y Jey, 2020), logrando ventajas competitivas sostenibles al existir una correlación positiva entre estas y la gestión del conocimiento (Bernal-Torres, et al. , 2016; Rabeea, Nassar y Khalid, 2019, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

Las Instituciones de Educación Superior, no escapan a lo expuesto precedentemente, en las cuales la “transmisión del conocimiento se orienta más a la ciencia y la universalidad por medio de la investigación científica” y por consiguiente tienen como misión de “crear y difundir conocimientos” (Xu, et al., 2018, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

Dentro de la teoría del conocimiento, se han generado diferentes modelos, desde múltiples autores como Nonaka y Takeuchi (1995); Sveiby (1997); entre otros, como se citó en Escorcía y Barros, 2020.

De éstos se resalta la espiral del conocimiento que consta de 4 fases a saber: la primera es la socialización (de tácito a tácito) la cual es un proceso donde se

adquieren conocimientos tácitos de otros individuos, se comparten entre ellos experiencias y pensamientos; la segunda es la externalización (de tácito a explícito) en la que los nuevos conocimientos tácitos generados de las anteriores experiencias se convierten en conceptos explícitos; la tercera consiste en la combinación (de explícito a explícito) siendo la parte del proceso que sintetiza los nuevos conocimientos explícitos; y por último, la cuarta es la internalización (de explícito a tácito) en la cual los empleados amplían el aprendizaje tácito a partir del acceso a los conocimientos explícitos.

Otros autores como Probst, et al (2001) propusieron un modelo de gestión del conocimiento de 8 fases y Linder, et al (2016) simplificaron el modelo propuesto por Probst, et al. (2001) en 4 fases, como se citó en Escorcía y Barros, 2020.

Los programas de postgrado en las Instituciones de Educación Superior (IES), permiten la relación del sector empresarial con las universidades, puesto que los mismos están enfocados a brindar herramientas para que los egresados sean más productivos en sus organizaciones, al aplicar todos los conceptos y principios de la gestión del conocimiento en estos departamentos o direcciones, al ser la creación y transferencia de los aprendizajes claves en el negocio del conocimiento y, es la razón por la que buscan ser excelentes en formación científica, tecnología y humanística.

Los modelos de gestión del conocimiento citados precedentemente han servido de base para lo propuesto por Escorcía y Barros, (2020), quienes proponen un modelo de gestión del conocimiento para las IES, que parte de la función de investigación y se integra con las de docencia y extensión, a través de 4 fases importantes.

Identificación, creación, distribución y medición del conocimiento

Partiendo de este recorrido teórico, este estudio establece que la gestión del conocimiento es un proceso sistemático de identificación, creación y distribución del conocimiento, que permite planificar las diferentes actividades que se deben desarrollar para convertir los distintos aprendizajes empíricos en explícitos.

Entre otras labores importantes destaca instaurar acciones comunicativas, entre éstas se encuentran las comunidades de práctica, contar historias y el caso de las narrativas digitales, que es tendencia en el proceso de transferencia de aprendizajes, y éstas conllevan al uso de las herramientas tecnológicas SharePoint que incluyen actividades dentro del proceso como las redes sociales: Flickr, Facebook

y Youtube (Leung, et al., 2015; Correa-Díaz, Benjumea- Arias y Valencia-Arias, 2019; Hermann- Acosta y Pérez, 2019, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

La segunda actividad en el proceso de creación es el aprendizaje colectivo, en ella las Instituciones de Educación Superior crean diferentes grupos de investigación, académicos y administrativos, con el fin de planificar reuniones periódicas para establecer actividades que permitan ordenar, clasificar, retroalimentar y documentar los conocimientos relevantes. Como resultado de estas acciones se producen artículos, trabajos científicos y documentos administrativos (Nonaka y Takeuchi, 1995; Gonzalez, et al., 2014, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

La siguiente etapa corresponde a la distribución de los aprendizajes explícitos, a través de artículos, trabajos científicos y documentos administrativos, que deben ser almacenados por las diferentes herramientas de las TICs como, por ejemplo, plataformas digitales como SharePoint que permite el que se encuentra en las oficinas (Rambe y Mbeo, 2017, como se citó en Escorcía y Barros, 2020); otras de las herramientas son los repositorios y las bases de datos científicas como son Scopus, Web of Science y IEEE (Semertzaki, 2011, como se citó en Escorcía y Barros, 2020); así como también la intranet; y herramientas de gestión de aprendizaje como Moodle (Hakiman, Munadi y Ernawati, 2019, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

Finalmente, la etapa de medición del conocimiento vinculado con indicadores como el capital humano, estructural y relacional (Bueno, 2003, como se citó en Escorcía y Barros, 2020).

Actualmente, a diferencia de épocas anteriores al uso de las TICs, se cuenta con herramientas que impulsan la creación, internalización y difusión de conocimientos en forma colaborativa, eficiente y con una capacidad de almacenamiento y transmisión nunca imaginados. Las Instituciones de Educación Superior deben utilizar este modelo que se sustenta en las TICs para mejorar su gestión del conocimiento.

La revisión de la literatura evidencia que a pesar de las oportunidades que ofrece la gestión del conocimiento en las Instituciones de Educación Superior, éstas presentan una serie de dificultades que limitan la ejecución de este proceso, y constituyen desafíos importantes que requieren ser superados si se desea tener éxito en el proceso de implementación.

Para superar estos desafíos es necesario que los rectores y directores de las IES, sean los primeros en apropiarse de las estrategias de gestión del conocimiento y

estén dispuestos a implementarlas en toda la estructura organizacional y alinearlas a los objetivos institucionales.

DESARROLLO

La Dirección de Postgrado dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCE-UNA) es la encargada de llevar adelante el proceso de formación académica en postgrado.

Esta dependencia de la FCE, recibe documentos de los tesis para la defensa de trabajos académicos de maestrías. Aparte de las investigaciones para tesis de maestría, se elaboran otros documentos académicos que no cuentan con una rigurosidad científica de investigación, como es el caso de los trabajos presentados por estudiantes de nivel especialización.

Actualmente, la FCE-UNA no cuenta con programas de doctorado, por lo que no se reciben trabajos de tesis doctorales.

El contenido de la tesis de maestría se entrega y almacena en medios magnéticos, sean éstos en soporte del tipo compact disc (CD) o en soporte digital versatile disc (DVD) y además se entregan en ocho copias en formato impreso encuadernado con tapa dura. Se destaca que todos los trabajos presentados por los tesis de maestría corresponden a trabajos de investigación.

Los trabajos recibidos, en ambos formatos, son trasladados a la biblioteca de la FCE-UNA, en donde esa dependencia se constituye en el custodio de las tesis, todas en un espacio físico asignado a la Dirección de Postgrado. Además, se remite una copia para su publicación por áreas (título del trabajo, autor y facultad), para ser dada de alta en el sistema de gestión de bibliotecas administrado por la biblioteca central de la Universidad Nacional de Asunción y una copia impresa se almacena entre las tesis de maestría de la FCE-UNA en la biblioteca central del Rectorado de la UNA.

En cuanto a la infraestructura de las Tecnologías de la Información y Comunicación, la FCE cuenta con una Dirección de las TICs, la cual se encarga de administrar todo lo relacionado al hardware, software y accesos a internet. Esta dependencia no cuenta con generador propio para contingencias en caso de falla en el suministro de energía eléctrica por parte de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).

El soporte técnico brindado por la Dirección de las TICs se realiza únicamente durante el horario de trabajo de la misma, no ofreciendo un servicio 24/7 a los clientes internos y externos de la FCE-UNA.

La biblioteca de la FCE permite a los masterandos consultar mediante los registros de la base de datos del sistema de gestión de biblioteca, todas las tesis defendidas, para luego poder consultarlas en formato físico y digital tal como fueron entregados por los nuevos magísteres.

Hasta el 2019 se defendían un promedio de 8 tesis por año, pero en el año 2020, el Consejo Directivo de la FCE-UNA, instituyó un límite de tiempo para la defensa de los trabajos de investigación, que corresponde a un año desde la culminación de las asignaturas de la maestría, lo que inmediatamente ha producido un aumento en la cantidad de presentaciones por año, las cuales se cuadruplicaron según los datos proveídos. Esta nueva situación constituyó todo un récord para la dependencia, que tuvo que enfrentar nuevos desafíos tales como sistematizar los datos de cada nuevo tema de tesis aceptado y realizar un seguimiento hasta la defensa y la remisión del acta y los ejemplares a las otras dependencias relacionadas con el proceso de egreso de los masterandos.

Para el año 2023 se prevé nuevamente un aumento del 20% en la cantidad prevista para las presentaciones de tesis de maestría, porque se han habilitado nuevas maestrías, las cuales cuentan desde el inicio con la limitación del plazo, por lo que los masterandos ya están en conocimiento de que solo tienen un año para defender su respectiva tesis.

Para poder ayudar a los masterandos a entregar sus tesis en tiempo reglamentario, se implementó la impartición de talleres de metodología de investigación para la preparación de los respectivos protocolos e inmediatamente realizar las investigaciones a la par del desarrollo de los módulos, con el objetivo de que al culminar la totalidad de los mismos, elaboren solamente ajustes a sus trabajos de investigación, para solicitar lo antes posible la correspondiente conformación de la mesa para la defensa de la tesis.

Al cambiar de dinámica, se ha logrado que los masterandos realicen su defensa en menos tiempo comparado a los masterandos anteriores al año 2020, aumentando la carga de trabajo del escaso personal asignado a la Dirección de Postgrado de la FCE-UNA.

En cuanto a la gestión interna para el seguimiento del proceso de elaboración de los trabajos de investigación, se utiliza actualmente un sistema desarrollado por los propios funcionarios de la dependencia en Microsoft Access, que facilita todos los datos en tiempo real. por ejemplo, tiene todo el historial del masterando «Juan Pérez» para un mejor seguimiento, desde la presentación del tema, el protocolo, el contenido de la tesis, la defensa, la conformación de los integrantes de la comisión revisora de tesis, los integrantes de la mesa examinadora para la defensa y por último, el acta y su calificación final.

La dependencia elabora informes tales como inscripción de temas, resoluciones de aprobación de tema, resolución de los integrantes del Comité revisor de la tesis, resolución que fija la fecha de la defensa y también de quienes son los miembros del tribunal examinador, 30 días antes de la fecha fijada para la defensa. Luego de la defensa se elabora el Acta, de la cual una copia se remite con el certificado de estudios al Rectorado de la UNA, que servirá de insumo al momento de que el nuevo magíster gestione su título.

Este informe se comparte con el Departamento de Finanzas, y con la Unidad Académica de la Dirección de la FCE, al cual corresponde el área de conocimiento de la investigación.

Toda esta información de gestión se utiliza para elaborar planes de mejora en la propia Dirección, como, por ejemplo, la conformación de los Comités evaluadores de los trabajos de investigación, cuya conformación cada vez se hace más difícil, por razones de remuneración muy baja a los docentes, así como la excesiva burocracia para efectivizar el pago. Por este motivo, existen muy pocos docentes que aceptan formar parte de este proceso, generando toda una situación problemática para la dependencia que debe consultar la base de datos para tomar la decisión de la propuesta de nombramiento de los respectivos docentes.

Constituye un llamado de atención el hecho de que el arancel cero generó muchos problemas de pago a los profesores y representa una restricción para la adquisición de insumos y recursos tecnológicos.

En cuanto a la forma en que se distribuye la información a otras dependencias, no cuenta con una dirección de correo institucional asignada para las dependencias internas de la Dirección de Postgrado, motivo por el cual los funcionarios y empleados

responsables de cada dependencia realizan la distribución de la información utilizando sus correos particulares para la difusión de la información.

La forma de distribución de la información por excelencia a otras dependencias de la FCE-UNA, todavía la constituye el formato impreso mediante memorandos.

En lo referente a la cultura de transferencia de conocimientos en la Dirección de Posgrado de la FCE-UNA, se ha encontrado que actualmente existe un escenario muy difícil, en primera instancia por cuestiones personales y culturales, porque las personas son muy celosas de su conocimiento y «no quieren compartir lo que saben o conocen», «no quieren transmitir para dejar discípulos y si lo hacen es a medias, de manera parcial».

Tampoco existe un espacio físico y ni siquiera virtual donde los estudiantes puedan almacenar, consultar y divulgar el conocimiento generado desde sus trabajos académicos, lo cual debería ser una prioridad, teniendo en cuenta que los trabajos de investigación de unos son insumos para otros trabajos de investigación.

La Dirección de Postgrado de la FCE-UNA, cuenta con la infraestructura física necesaria para el desarrollo de clases presenciales, pero no así con la infraestructura tecnológica necesaria, es por este motivo que el Consejo Nacional de Educación Superior (CONES), no está habilitando nuevos cursos de especialización y/o maestrías.

Por lo tanto, es necesario contar con una infraestructura tecnológica mínima establecida en términos de capacidad en servidores, conexión a internet y otras herramientas que ahora no son posibles adquirirlas por limitaciones presupuestarias.

Al estar sujetos a un presupuesto general de gastos de la nación, como facultad pública, con arancel cero para estudiantes desde el año 2020, no es factible llevar adelante los proyectos con la infraestructura tecnológica necesaria, razón por la cual esta unidad académica se está rezagando, quedando atrás de universidades privadas, por ejemplo, por no contar con los recursos financieros que permitan dicha actualización para acompañar los avances acelerados del mundo globalizado y sobre todo por la dinámica que impone la sociedad del conocimiento.

Para el desarrollo de las clases impartidas en los módulos, se utiliza como soporte para administrar el conocimiento al classroom, el cual cuenta con foros y con diversos programas de soporte que facilitan la gestión interna del conocimiento.

CONCLUSIÓN.

La Gestión del Conocimiento es un tema que ha generado gran interés tanto en las Instituciones Académicas como en las Empresas.

Hoy día, en las Instituciones de Educación Superior, la Gestión del Conocimiento constituye un proceso muy importante en las Universidades. Dicha gestión se convierte en fuentes generadoras de ventajas competitivas y sostenibles en las Instituciones de Educación Superior.

Cabe mencionar que la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA, tiene como una de sus fortalezas, la disposición de una base de datos del Sistema de Gestión de la biblioteca de todas las tesis elaboradas defendidas, que facilita a otros estudiantes para no repetir un tema ya investigado.

Otra de las fortalezas a ser mencionada es la implementación de Cursos Talleres de Metodología de Investigación para los estudiantes del curso de Maestrías, con el fin de capacitarles para la preparación de sus respectivos protocolos de su trabajo de investigación para la preparación de su tesis, al mismo tiempo de desarrollar los Módulos correspondientes al Curso, de tal manera a facilitar la entrega del trabajo de tesis y la pronta conformación de la mesa examinadora para la defensa de la Tesis.

Cabe resaltar la utilización de un sistema desarrollado por los funcionarios de la Dirección de Post Grado, para realizar el seguimiento de cada estudiante, facilitando sus datos en tiempo real.

Mencionamos en cuanto a las Debilidades encontradas en la Dirección de Post Grado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA, no está alineada acorde a los preceptos del Modelo de Gestión propuesto por los autores de Escorcía, G. y Barros, D. (2020) principalmente por problemas de financiamiento.

Se propone que las investigaciones realizadas generen conocimiento y puedan ser remuneradas a fin de generar recursos propios para adquirir nuevas tecnologías acorde a las exigencias actuales.

De la misma manera, es necesario contar con disposición presupuestaria para una mejor remuneración a los docentes, tutores, investigadores y profesores examinadores que conforman las mesas examinadoras.

La propuesta será viable con una mejor interacción de la Dirección de Post Grado con empresas en instituciones del Estado, las cuales pueden financiar las investigaciones realizadas para la Gestión del Conocimiento generado a partir de las investigaciones tanto a empresas privadas como públicas.

Podemos mencionar que las Universidades se ven enfrentadas a los constantes cambios de una economía globalizada que es dinámica y exige evolucionar al mismo ritmo como se mueve el entorno.

Para hacer frente a esta situación, la Dirección de Post Grado de la Facultad de Economía, debe enfocarse en generar conocimientos, creatividad e innovación, a través de la investigación y producción del conocimiento, utilizando a las TICs. como herramienta clave para facilitar estos procesos de gestión del conocimiento al interior de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA, abriéndole la oportunidad de generar impactos no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Escorcia Guzmán, J. y Barros Arrieta, D. (2020) Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. Revista de Ciencias Sociales Vol. XXVI N° 3, julio - septiembre.

Gauchi, Verónica (2012). Revista Española de Documentación Científica, 35, 4 octubre- diciembre.