



Talento Humano



Autores:

Martha Cecilia Bravo Cedeño
Fernando Rodolfo Orellana Intriago
Rita Jaritza Muñoz Salgado
María Gabriela Lara Cedeño
Andrés Gozoso Andrade García



ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO EMPRESARIAL
ACADÉMICO

Talento Humano:

un enfoque en emprendimiento

Martha Cecilia Bravo Cedeño
Fernando Rodolfo Orellana Intriago
Rita Jaritza Muñoz Salgado
María Gabriela Lara Cedeño
Andrés Gozoso Andrade García

Copyright, 2025

Autores:

Martha Cecilia Bravo Cedeño
Fernando Rodolfo Orellana Intriago
Rita Jaritza Muñoz Salgado
María Gabriela Lara Cedeño
Andrés Gozoso Andrade García

Título:

Talento Humano: un enfoque en emprendimiento.

ISBN:

ISBN: 978-9942-805-30-0



Edición: Primera

Martha Cecilia Bravo Cedeño; Fernando Rodolfo Orellana Intriago; Rita Jaritza Muñoz Salgado; María Gabriela Lara Cedeño; Andrés Gozoso Andrade García

Talento Humano:
un enfoque en emprendimiento

Editorial: E-Idea Omwin S.A.

ISBN: 978-9942-805-30-0

Área: Derecho, Sociedad y Ciencias Sociales

Páginas: 134



Licencia Creative Commons BY-NC-ND (Atribución, No comercial, Sin obras derivadas) 4.0 Internacional.

DEDICATORIA

A mi hija María José Santana Bravo, a mis padres por todo su apoyo e inspiración para que cada día siga adelante cumpliendo nuevos retos.

Martha

A Dios, quien guía mi vida con amor y sabiduría, dándome la fuerza para superar cada desafío y la gracia para apreciar cada bendición. A mi madre, cuyo amor eterno y sacrificio han moldeado la persona que soy hoy. Tus enseñanzas y cuidados siempre estarán en mi corazón, y te agradezco por todo lo que me has dado. A mi amada esposa, mi compañera de vida, cuyo amor incondicional y apoyo constante hacen que cada día sea más hermoso. Eres mi refugio y mi fortaleza. A mi hija, la luz de mis días y la esperanza de mi futuro. En ti veo la pureza, la alegría y el milagro de la vida. Eres mi mayor tesoro y mi inspiración para ser mejor. A mi hermana, con quien he compartido tantos momentos de nuestra historia, gracias por estar siempre a mi lado con tu cariño y apoyo. Nuestra conexión es un lazo inquebrantable que valoro profundamente.

Fernando

A mis hijos, Larissa (9), Emilio (7 años), a mis padres, Agustín y Rita, y a mi Esposo Wilfrido. Por inspirarme a cumplir este sueño.

Jaritza

"Para mis queridos hijos, Reinier y Jorge: este logro es también suyo, porque su amor y apoyo han sido mi mayor inspiración. Cada paso que doy en mi camino profesional está lleno de la fuerza que me dan sus sonrisas y su fe en mí. Este sueño cumplido es una prueba de que, juntos, todo es posible. ¡Los amo con todo mi corazón!"

María Gabriela

A mis hijos Andrés Gozoso y Avril Sofía, por ser el motor de mi vida y mi más grande inspiración. A mi esposa por ser mi compañera de vida, a mis padres y hermano por darme siempre su apoyo.

Andrés

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, fuente de inspiración, fortaleza y guía, sin cuya presencia en mi vida este proyecto no habría sido posible. A Él le debo la claridad y la paciencia para llevar este sueño a cabo.

A todos los lectores, quienes tendrán la oportunidad de tener en sus manos esta obra, les agradezco profundamente por su interés y por ser parte de este viaje.

Su apoyo es el motor que impulsa el propósito detrás de cada palabra escrita.

Finalmente, quiero rendir un homenaje a los colaboradores y al talentoso equipo humano que ha hecho posible esta nueva edición. Sin su dedicación, esfuerzo y pasión, este proyecto no habría alcanzado la calidad y el impacto que hoy puede ofrecer. Son, sin duda, el elemento fundamental de esta obra.

Martha

Agradezco a Dios, a mi familia, a la Universidad de Guayaquil por ser el espacio donde he crecido tanto académica como personalmente. Gracias por brindarme las herramientas, el conocimiento y las oportunidades que me han permitido desarrollarme profesionalmente.

Fernando

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la publicación de este libro. A mi familia, colegas y amigos por su apoyo incondicional, y a quienes confiaron en este proyecto desde el inicio. Este logro es también suyo.

Jaritzza

"Con el corazón lleno de gratitud, agradezco primero a Dios, cuya guía y bendición han sido la fuente de fortaleza e inspiración para hacer realidad este sueño. A ustedes, estimados lectores, les extiendo mi más sincero agradecimiento por dedicar su tiempo y atención a estas páginas; es un honor compartir este trabajo con ustedes. Quiero también rendir un homenaje especial a los colaboradores y al talentoso equipo humano que, con su esfuerzo, creatividad y dedicación, han hecho posible esta nueva edición. Este libro es un reflejo del compromiso y la pasión de cada uno de ustedes. ¡Gracias infinitas por hacerlo posible!"

María Gabriela

Quiero agradecer a papá Dios por regalarme salud y vida, darme las fuerzas para seguir superándome y bendecir mi vida con nuevos desafíos.

A los lectores que han confiado en esta obra y lo demuestran con su interés leyendo esta publicación, mi agradecimiento y compromiso eterno.

Así mismo a todo el trabajo en equipo que formamos para poder presentar esta obra, siempre he creído que el trabajo en equipo permite que los sueños se cumplan, y este es uno de mis sueños de toda la vida. Gracias por su confianza y entrega.

Andrés

BIOGRAFÍA

MARTHA CECILIA BRAVO CEDEÑO



Docente de dedicación a tiempo completo, en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Magíster en Administración De Empresas Mención En Gerencia De La Calidad Y Productividad, Magister En Educación Mención En Docencia e Investigación En Educación Superior, Ingeniera en Administración de Empresas (Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí). Se desempeña como docente de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí Extensión Chone. Es autora de varios artículos científicos. Ha sido ponente en Congresos nacionales actualmente se encuentra cursando estudios de Doctorado en Ciencias de la Educación.

Orcid 0000-0002-8403-71122

FERNANDO RODOLFO ORELLANA INTRIAGO



Fernando Orellana es un profesional con amplia experiencia en el ámbito financiero y contable. Desde 2019, se desempeña como Gerente General en Andersen & Orellana Cía. Ltda., donde ha liderado la provisión de servicios financieros, contables, tributarios y administrativos a diversas empresas, incluyendo Lujelube S.A. (lubricantes y refrigerantes de vehículos), Jomalunka S.A. y Yodoin S.A. (restaurantes), así como Carva Carvalesca del Ecuador S.A. (materiales de acero y madera) y varias otras. Previamente, trabajó durante 15 años en Computronsa como

contador financiero, tributario y contable. En el ámbito académico, Fernando ha sido docente en la Universidad Técnica Empresarial de Guayaquil desde 2008, donde ha impartido cursos de auditoría, contabilidad básica, contabilidad bancaria y metodología de la investigación. También ha colaborado con la Universidad de Guayaquil en la Facultad de Ciencias Administrativas, enseñando materias como contabilidad y matemáticas financieras, así como legislación tributaria y planificación estratégica.

Fernando Orellana es candidato a Doctor en Ciencias Económicas en la Universidad de Zulia, Venezuela, desde 2019, y obtuvo el título de Maestro en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo, Perú, entre 2021 y 2023. Además, cuenta con una Maestría en Tributación y Finanzas, un diploma superior en Tributación, y ha sido especialista en tributación en la Universidad de Guayaquil.

Su formación académica incluye un título de abogado de los tribunales y juzgados penales y civiles por la Universidad Internacional de la Integración de América Latina en Nicaragua, así como el grado de economista, ingeniero comercial y contador público autorizado en la Universidad de Guayaquil.

ORCID -0000-0002-3266-9265

RITA JARITZA MUÑOZ SALGADO



Docente de dedicación a Tiempo completo, con vocación y responsabilidad, ejerciendo la docencia desde hace 4 años en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí con títulos de Ingeniera Comercial y secretaria ejecutivo, Magister en Administración de Empresas con mención Pequeñas y Medianas Empresas Agroproductivas; y Magister en Educación con mención en Educación Superior e Investigación; actualmente se encuentra cursando estudios de Doctorado en Ciencias de la Educación en el país de México.

Orcid 0000-0001-9556-1414

MARÍA GABRIELA LARA CEDEÑO



Gabriela Lara Cedeño es una profesional apasionada por el conocimiento y el desarrollo académico. Ingeniera Comercial de formación, ha complementado su carrera con dos maestrías: una en Administración de Empresas y otra en Educación, con mención en Docencia e Investigación en Educación Superior. Actualmente, se encuentra cursando estudios de doctorado en Administración Gerencial, es Docente Titular a tiempo completo en la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone.” Su trayectoria refleja no solo su amor por la educación, sino también su empeño en inspirar a las nuevas generaciones a alcanzar sus propios sueños y metas profesionales.

Orcid 0000-0002-3352-6119

ANDRÉS GOZOSO ANDRADE GARCÍA



Ingeniero en Comercio Exterior Integración y Aduanas; Magister en Administración de Empresas; Magister en Educación Superior con mención en Investigación; Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ext. Chone; Artículos y ponencias científicas; Capacitador acreditado por la Senescyt. Experiencia en el sector público y privado área financiera y productiva; Consultor en Desarrollo e Innovación Empresarial; Creador y desarrollador de Proyectos de emprendimiento en la Provincia de Manabí; Administrador de varios proyectos agrícolas y forestales.

PRÓLOGO

En América Latina en general y en el Ecuador en particular, así como en otras regiones del mundo, la Educación de Calidad se constituye en un reto, pues existen muchos factores que influyen en el logro de ésta, y es así que quienes son parte del escenario universitario, constantemente buscan motivar el compromiso de todos los partícipes para consolidar la nueva sociedad del conocimiento.

Es necesario hacer frente a la brecha existente entre las universidades y la demanda de la sociedad del conocimiento, que cada día es más manifiesta, por lo que es una exigencia de estos tiempos gestionar el conocimiento y la óptima utilización de los recursos, con miras de lograr la calidad de la Educación Superior.. El tema de la calidad en la educación universitaria debe tener entre sus ejes una redefinición de la relación entre las universidades y su entorno sociocultural, por lo cual la categoría clave sería la de la pertinencia, vista como responsabilidad para con el conjunto de la sociedad. Ello impacta necesariamente en la revisión de los contenidos y las formas de las clásicas expresiones del quehacer universitario, es decir: la docencia, la investigación y la extensión.

A nivel mundial nos enfrentamos a gran cambio político, social, cultural, económico y educativo que han permitido reflexionar sobre la situación actual de los países y estudiar los problemas desde una perspectiva diferente, que permita solucionarlos.

La educación, como se ha venido implementando, descontextualizada, parcelando la realidad, centrada en el docente o en el proceso y no en el ser que aprende, ha propiciado este caos al no lograr ver desde esas perspectivas fragmentadas, la salida coherente y lógica ante tal situación de crisis.

En tal sentido, corresponde a las Universidades del Mundo y de Latinoamérica específicamente asumir un papel protagónico, vinculado en la razón del humano como ser pensante para transformar las nuevas generaciones, no sólo proporcionando información (que ciertamente es necesaria) sino formando y perfeccionando las habilidades y destrezas de los profesionales.

En el contexto de la llamada sociedad del conocimiento, y desde una mirada del predominio de la sociedad de mercado, exige una educación superior de calidad debería trascender los modelos paradigmáticos tradicionales, adecuándose a las exigencias de la sociedad de los nuevos tiempos

INTRODUCCIÓN

En la actual Sociedad del conocimiento las Instituciones de Educación Superior están en la obligación de asumir retos, por la interacción dinámica de elementos que participan en las universidades de manera organizada, utilizando los recursos y materiales, las TIC, métodos y procesos; con la finalidad de producir, transformar y conservar conocimientos.

Siendo función de las universidades la investigación, la docencia y aprendizaje, para lo cual se busca consolidar el proceso de enseñanza aprendizaje mediante el óptimo manejo de los repositorios de información, aula virtual y de los medios de información existentes. De lo antes expuesto se determina que en las universidades se debe gestionar el conocimiento desde la perspectiva de mejora continua, toma de decisiones, y calidad. “Por tanto, es necesario valorar el Capital intelectual y los recursos de información, para expresar con claridad su existencia, congregar, medir, desarrollar su uso y compartir el conocimiento, y así optimizar la calidad de los procesos que la sostienen” (Cedeño, 2018, pág. 300).

El presente texto pretende contribuir en esta reflexión acerca de la vinculación estrecha entre la gestión del conocimiento en las Universidades Públicas y el logro de la Calidad Educativa.

Para ello hemos desarrollado seis capítulos en los que nos hemos paseado desde la comprensión del fenómeno distinguido como Sociedad del Conocimiento en el primer capítulo, pasando por el indisoluble nexo que nos planteamos entre la gestión del conocimiento y el sector de la educación superior en el segundo capítulo, para luego explorar el marco de las teorías acerca de la Calidad en general, en el tercer capítulo, aterrizando en las reflexiones acerca de cómo se expresa las exigencias de la calidad en el sector educativo, con énfasis en la educación superior en el cuarto capítulo. El quinto capítulo, lo destinamos a reflexionar acerca de los sistemas de gestión de la calidad en la educación superior en diferentes países, mientras que en el capítulo sexto exploramos las manifestaciones de la gestión de calidad en las Universidades públicas alrededor del mundo y en el séptimo capítulo en las universidades públicas del Ecuador.

ÍNDICE

Prólogo.....	XI
Índice de Figuras.....	XVI
Índice de Gráficos.....	XVI
Introducción.....	XIII
Capítulo I	1
La Sociedad del Conocimiento	1
Elementos claves de la sociedad del conocimiento.....	6
Sistemas de Gestión de Documentos.....	12
Capítulo II	17
Gestión del Conocimiento y Educación Superior.....	17
Gestión del Conocimiento.....	17
Definiciones de Gestión de Conocimiento (GC).....	24
Pilares de la Gestión del Conocimiento	32
Sistemas de Información para Ejecutivos	35
Almacén de Datos	37
Gestión del Conocimiento en las Universidades en el Mundo.....	8
Investigaciones recientes acerca de Gestión del Conocimiento.....	50
Capítulo III	57
El tema de la Calidad.....	57
Capítulo IV	69
Calidad y Educación Superior	69
La valoración de la Calidad Educativa	76
Aspectos resaltantes de la calidad de la Educación Superior	80
Capítulo V	85
Sistemas de aseguramiento de la calidad en Educación Superior	85
Investigaciones recientes acerca de Calidad en la educación Superior ...	88
Capítulo VI	93
Calidad Educativa de Universidades Públicas	93
Capítulo VII	97
La Gestión del Conocimiento en las Universidades Públicas del Ecuador...	97
Referencias	107

Índice de Figuras

Figura nº1: Corrientes Actuales de la Sociedad del Conocimiento..... 01

Figura nº2: Características de la Sociedad del Conocimiento 04

Figura nº3: Elementos Clave de la Sociedad del Conocimiento..... 06

Figura nº4: Perspectivas desde las Teorías Filosóficas del conocimiento... 19

Figura nº5: Modelo de un EIS..... 36

Figura nº6: Dimensiones de la Gestión Educativa 82

Figura nº7: Calidad de la Educación Superior 96

Índice de Gráficos

Gráfico nº 1 Ecuador - Gasto en I+D (Investigación y Desarrollo) 97

Gráfico nº 2 Ecuador – Gasto en educación, % del PIB..... 98

Capítulo I.

La sociedad del Conocimiento.

Domínguez (2009) hace referencia a Drucker (1959) para referir que:

Por los años 1960 se estudiarán los cambios en las sociedades post-industrial y pronostica el suceso de un nuevo estrato social de trabajadores de conocimiento y la tendencia a una sociedad del conocimiento. Y que en este tipo de sociedad el conocimiento habrá desplazado al trabajo, materiales y al capital como fuente más trascendental de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales (Domínguez Alfonso, 2009)

Del trabajo de Domínguez (2009) se precisan aspectos que son distintivos de las corrientes actuales en la sociedad del conocimiento, y que señalamos a continuación:

Figura N° 1
Corrientes Actuales de la Sociedad del Conocimiento



Fuente: (Domínguez Alfonso, 2009)

- El proceso de informatización: establecido en la base técnica de la globalización, ha facilitado, acercar distancias y por e
- Producción y utomáticos en contacto grupos sociales del mundo a un solo tiempo.
- Las nuevas tecnologías: Las telecomunicaciones, la bigdata y el manejo de datos, que transforman las sociedades modernas en Sociedades de la Información.
- El trabajador de conocimiento: En opinión de Peter Drucker, “el trabajador de conocimientos obtiene acceso al trabajo, al cargo y la posición social gracias a la educación formal, al avance progresivo en los conocimientos especializados. Así como: el investigador necesita un computador, pero éste es de propiedad del profesional; el verdadero equipo de capital del investigador es su conocimiento acerca del análisis y de la aplicación de técnicas, pues este conocimiento está en su cerebro y es de su exclusiva propiedad.”
- El capital intelectual: Compuesto por todo el conocimiento establecido por la empresa para generar valor en el cliente.
- Uso de las nuevas tecnologías: Característica distinguida de la sociedad del conocimiento, permite sustituir las distancias físicas, y costos como limitantes en la rentabilidad de las empresas. Lo virtual es una realidad que opera de manera ágil.
- La digitalización: La capacidad de codificar todo ha cambiado la sociedad radicalmente, transformando las percepciones y los sentidos en cadenas de bits.
- La aplicación de aprender a aprender: En la Sociedad del conocimiento, Aprender significa comprender el proceso y transformar asimilando información nueva o desarrollando competencias de manera personalizada (Domínguez Alfonso, 2009).

Domínguez Alfonso (2009), cita a Villa (2006) para señalar algunas críticas a la sociedad del conocimiento en la que vivimos. Las cuales se presentan a continuación:

- “Baja capacidad de concentración. Donde el lenguaje televisivo es telegráfico y la capacidad de escucha oral se ha reducido. Y esta cultura de la imagen trae consecuencias importantes a la enseñanza. Aguantar a un profesor o un orador cincuenta minutos seguidos cuesta, o poner atención a gran parte de los alumnos.
- Exceso de información. Sobre cualquier tema se puede encontrar voluminosa información y hoy es necesario desarrollar capacidades de localización, selección de fuentes, de material, etc.
- Saturación de la superficialidad. Ahora tenemos muchísimos medios de comunicación sin embargo nunca se ha desarrollado tanto la

trivialidad. Pero la gente se siente más incomunicada. El lenguaje de los medios de comunicación, es un lenguaje corto, casi lacónico. Se usan frases cortas, resúmenes de información que se repiten constantemente.

- Pasividad y pérdida del espíritu crítico. Las personas tomamos una actitud meramente pasiva ante los medios, y se está originando una pérdida del sentido crítico personal.
- Pérdida de la capacidad de razonamiento. La lectura hace trabajar al pensamiento y a la información. Es fácil volverse receptor sin transmitir la información por un tamiz crítico, esto requiere una actitud activa por parte del espectador” (Villa, 2006) citado por (Domínguez Alfonso, 2009)

Además, hay que tener presente algunas de las características de la sociedad del conocimiento, tales como:

- Globalización de las actividades económicas. Referido al gasto y producción de los bienes de consumo.
- Remplazo a sistemas de producción electrónicos y automáticos.
- Evolución en el desarrollo investigador que junto a la tecnología crean nuevos entornos laborales.
- Exigencia de mejor calidad, más y mejor rentabilidad de productos (Domínguez Alfonso, 2009, págs. 4-5)

Figura N° 2
Características de la Sociedad del Conocimiento



Fuente: (Domínguez Alfonso, 2009)

Tanto el concepto como el interés por entender el capital intelectual surge en la década de los noventa, de los análisis entre su valor en libros y el valor de mercado, que revelaban activos intangibles que no estaban siendo contabilizados en forma adecuada, lo que ha motivado su estudio por incontables autores (Silvio, 2000).

“El conocimiento constituye el elemento más importante de todos los eslabones de la cadena de valor en la producción, convirtiéndose en la principal fuente de creación de riqueza. De allí que los llamados trabajadores del conocimiento ocupen un lugar prominente en la economía y la sociedad, revelando que los trabajos cuyo contenido es producir, distribuir y administrar datos, informaciones y conocimientos adquieren más valor que los trabajos destinados a producir objetos materiales” (Silvio, 2000)

En este sentido, Cadena & García (2016), para destacar la importancia de la sociedad del conocimiento, señalan que:

Es considerada como una evolución de la sociedad de la información y la comunicación, es decir es el nuevo paradigma de la revolución del

conocimiento, donde las universidades tienen la responsabilidad de propiciar ajustes, reformas y transformaciones en su estructura, para hacer docencia, investigación, gestión y vinculada con la sociedad en base del cambio, y promover un modelo de desarrollo en el país; y que existe la necesidad del acceso a la información, la producción y distribución de información en escuelas, clubes sociales, telecentros, infocentros o centros comunitarios multimedia con radios comunitarias integrados, debido a que son poderosas herramientas para que las comunidades compartan la información local, regional y global para los procesos basados en las demandas de la comunidad. “Por lo tanto se debe tener presente que la UNESCO señala la importancia de la educación y del espíritu crítico en la tarea de construir sociedades del conocimiento, aprovechando las posibilidades ofrecidas con la utilización de internet o instrumentos multimedia, pero sin dejar de lado otros instrumentos del conocimiento como la prensa, la radio, la televisión, y sobre todo la escuela, pues antes que los ordenadores y el acceso a internet, la mayoría de las poblaciones del mundo necesitan los libros, los manuales escolares y de maestros especializados” (Cadena Oleas & García Rondón, 2016).

Además, Cadena B. & García I., señala que:

...se debe crear un ambiente propicio para que el conocimiento al interior de las universidades se use de manera oportuna y efectiva para beneficiar a la educación superior, pues la sociedad del conocimiento a diferencia de la industrial, crea riqueza por aplicar el conocimiento al trabajo, logrando productividad e innovación. Asimismo, los cambios en la educación tradicional, crean retos a las universidades y escuelas politécnicas en investigación, formación, extensión y en gestión universitaria, con nuevas formas de captura de la realidad y estilos de aprendizaje. Que obliga a la educación superior reconvertir los sistemas de formación, con el propósito de flexibilizar y adaptar a las demandas culturales, políticas, sociales y económicas que requiere la sociedad ecuatoriana (Cadena Oleas & García Rondón, 2016)

En el libro CEIBAL en la sociedad del siglo XXI: referencias para padres y educadores, Cyranek G. señala que: la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con acceso acelerado de la información de todos los grupos sociales de una sociedad, busca reducir la brecha digital y promover oportunidades digitales para todos los sectores de una sociedad democrática (Cynarek, y otros, 2008)

Elementos claves de la sociedad del conocimiento

Elementos claves de la sociedad del conocimiento y por tanto de la gestión del conocimiento, con especial énfasis en el ámbito educativo universitario son: el conocimiento compartido, la inteligencia competitiva, el manejo de la información, las herramientas informáticas, así como el tratamiento y conservación de los documentos.

Figura N°3
Elementos Clave de la Sociedad del Conocimiento



Fuente: (Organización del Bachillerato Internacional, 2013), (Gógova, 2015), (González, 2016), (Oppenheimer, y otros, 2007), (IMIPE, 2012)

El Conocimiento Compartido se basa en el yo sé porque o sabemos porque como se lo explica en la Guía de Teoría del Conocimiento que expresa:

El conocimiento como producción, puede ser obra de un individuo, que llega como resultado de varios factores, entre ellos las formas de conocimiento llamado conocimiento personal. Pero también puede ser obra de un grupo de individuos que trabajan juntos, simultáneamente o, separados en distintas periodos o lugares geográficos.

“Existen métodos establecidos, normas que determinan una buena explicación, conceptos y lenguaje apropiados para cada área y niveles de coherencia para producir conocimientos.” (Organización del Bachillerato Internacional, 2013, pág. 16)

- El conocimiento compartido es fuertemente estructurado, sistemática y producto de más de un individuo. “Agrupado en gran parte en áreas de conocimiento más o menos definidas. Si bien los individuos contribuyen al conocimiento compartido, este no depende solo de contribuciones de ningún individuo en particular; otros pueden verificar y corregir las contribuciones individuales, y agregar conocimientos al conjunto existente.” (Organización del Bachillerato Internacional, 2013, pág. 17). Como ejemplo, los conocimientos precisos para construir una computadora son compartidos. Es poco probable que un individuo tenga todos los conocimientos necesarios para construir este aparato desde el principio. Pero una computadora resulta de un esfuerzo global, sofisticado y cooperativo.
- “El conocimiento compartido cambia y evoluciona con el tiempo, debido a la aplicación continua de métodos de indagación. Aplicar métodos referentes a un área del conocimiento tiene como efecto cambiar lo que sabemos. Cambios que pueden ser lentos y graduales. Pero, pueden ser imprevistos y dramáticos, o cambios paradigmáticos, cuando un área del conocimiento responde a resultados nuevos.” (Organización del Bachillerato Internacional, 2013, pág. 17)
- “Desde una perspectiva individual, el conocimiento compartido tiene con frecuencia la forma de una autoridad: una fuente de conocimiento cuya justificación no es inmediatamente accesible para el individuo.
- El conocimiento compartido tiene un significado y un valor para el individuo que lo hacen pertinente e importante. Además, contribuye a la comprensión que el individuo tiene del mundo. La naturaleza de esta interacción entre conocimiento personal y compartido es el último componente del conocimiento” (Organización del Bachillerato Internacional, 2013)

La inteligencia competitiva viene a ser un componente muy importante para el impulso de capacidades, facultad que permite identificar y avizorar las tendencias tecnológicas para el sector, proporcionando información oportuna del mercado.

“La inteligencia competitiva es un proceso dinámico, sistemático y recursivo que transforma, empleando técnicas analíticas específicas, la información relevante y legalmente obtenida sobre el entorno competitivo del pasado, presente y futuro, con el propósito de facilitar la toma de decisiones en beneficio de la empresa.” (Gógova, 2015, pág. 4)

Por otro lado, la Norma UNE 166006:2018, la define como un

“Proceso ético y sistemático de recolección y análisis de información acerca del ambiente de negocios, de los competidores y de la propia organización, y comunicación de su significado e implicaciones destinada a la toma de decisiones [...] para el desarrollo de un nuevo producto, servicio, o proceso en una organización”. (Asociación Española de Normalización, 2018, pág. 8)

De manera tal que la inteligencia competitiva apunta a crear las condiciones para propiciar el registro y organización de los datos tomados del entorno organizacional y externo, lo cual es de suma utilidad para darle sustento a la toma de decisiones en los diferentes espacios de la organización, con miras a constituirse en un procedimiento indisoluble.

El ciclo de la inteligencia competitiva comprende una serie de pasos de manera consecutiva como:

- 1) Identificar la necesidad,
- 2) Planificar el trabajo;
- 3) Obtención de datos;
- 4) Validar y organizar los datos;
- 5) Analizar los datos;
- 6) Interpretar los resultados
- 7) Por último dar a conocer los resultados. (Gógova, 2015)

Por su parte, en cuanto al Manejo de la Información, debe considerarse que la información es un bien intangible de la organización, por lo que es indispensable sea manejada de forma óptima, eficiente y eficaz para el desarrollo organizacional; por tanto, González (2016) referente a la información señala que:

“...consiste en la transmisión de los datos obtenidos sensorialmente a través de un mensaje, desde un transmisor hacia un receptor, en un proceso comunicacional, utilizando el lenguaje oral, escrito o gestual, expuestos de

manera sistemática para otorgarles significación y generar conocimiento” (González, 2016).

Por el gran tamaño de información que en la actualidad existe en la sociedad del conocimiento, se debe utilizar mecanismos que garanticen una selección correcta de la información crítica, darle la seguridad adecuada, manejar el riesgo y evitar fugas de información, lo que conlleva a proteger la información delicada a través del respaldo en un servidor externo o un medio de almacenamiento externo.

En cuanto a las características del Manejo de la Información, se registra que:

“...es un proceso dinámico, porque está en continuo movimiento; inevitable porque se requiere para la transmisión de significados; irreversible, porque una vez realizada, no puede regresar, borrarse o ignorarse; es bidireccional, porque existe una respuesta en ambas direcciones; es verbal y no verbal porque implica la utilización de ambos lenguajes. Con esta información podemos entender cómo es que hoy en día internet se volvió en un medio de comunicación tan importante ya que permite comunicarnos permanentemente y en forma instantánea.” (Oppenheimer, y otros, 2007)

En torno a las herramientas informáticas, debe considerarse que son elementos, programas, aplicaciones o instrucciones que se utilizan para el manejo de información, que se encuentran en un computador, celular o tableta y que al utilizarse de manera adecuada tributan a resolver tareas específicas en determinada circunstancia.

Las herramientas informáticas a través del tiempo han ido presentando mejoras continuas para afrontar los cambios y exigencias de quienes las emplean a diario en sus actividades laborales, por lo que dependiendo de la funcionalidad de cada herramienta según la necesidad del individuo se convierte en una parte fundamental para la consecución de metas.

Las organizaciones que sobreviven en la actualidad, son las que estuvieron dispuestas al cambio, que no vieron la internet, la extranet y las intranets como algo que ignorar, sino más bien como una herramienta para aprovechar en sus relaciones y en la manera de competir, aunque aquello conlleve riesgos.

Hoy en las organizaciones, aparecen medidas universales y abiertas para intercambiar información, a través de las intranets, provocándose de esa

manera equipos de trabajo cruzado y acelera el ocaso de estructuras escalonadas de sus sistemas de información preferencial.

Cuando se trata de la Manipulación de los documentos en los cuales se conjuga la información, es de considerar que, en las organizaciones es indispensable que los documentos impresos o tecnológicos sean manipulados adecuadamente, puesto que se corre el riesgo de que se pierda información valiosa, por lo que es necesario establecer mecanismos de utilización y conservación, según sea el caso. Por tanto, se debe planificar la integridad y seguridad del material a embalar y trasladar.

Más aun cuando se trate de los documentos electrónicos, dado que estos no son textos aislados del campo social. Son el resultado de una relación entre el avance científico, el desarrollo económico de algunas sociedades y las nuevas propuestas para facilitar el trabajo de la sociedad.

Si existiere documentos en formato análogo como cintas de vídeo, fotografía entre otros, y digitales CD, DVD, entre otros, se tendrá en cuenta que las fotografías y negativos deberán almacenarse en sobres individuales y en cajas con cero niveles de acidez. “Las cintas magnéticas de audio, vídeo, entre otros, deberán almacenarse rebobinadas en cajas alejadas de campos magnéticos y fuentes de calor. Los disquetes y los CD, entre otros, deberán contar con una unidad de conservación plástica en polipropileno.” (IMIPE)

Finalmente, el tratamiento y conservación del acervo documentario, olvidado en muchas organizaciones se presenta como un aspecto clave en la gestión del conocimiento.

La documentación en las organizaciones, presentan un alto riesgo de deterioro y pérdida de la información por la exposición al medio ambiente y otros factores, por lo que es necesario el cuidado preventivo y adecuado de los documentos en el archivo.

Basados en el libro Manual de Preservación, Conservación y Tratamiento de los documentos del archivo de concentración que presenta el IMIPE, se señala aspectos relevantes como:

- “Serán los funcionarios a cargo de la organización, sistematización y facilitación de archivos, quienes tienen la responsabilidad de garantizar la perdurabilidad del acervo documental. Son las medidas

preventivas de conservar y preservar los archivos en relación con el medio ambiente, las condiciones de almacenamiento adecuado, uso y manipulación.

- Consideraciones básicas de conservación, es primordial la protección, ya que los archivos están clasificados, valorados y descritos, en condiciones que puede potenciarse tanto a nivel institucional como social. Con el fin de garantizar la integridad y conservación de expedientes y documentos, así como facilitar su consulta y uso con el propósito de contar con instalaciones, infraestructura y personal de vigilancia necesarios para conservar y resguardar los archivos.
- Conservación, conjunto de operaciones que tienen por objeto prolongar la vida de un ente material, comprendiendo los planes relativos a la protección del acervo documental.
- Preservación; operaciones con el fin de organizar y programar actividades económicas y administrativas relacionadas con el lugar, instalación de materiales, formación del personal, programas, etc.
- Causas y efectos del deterioro de documentos; se debe tener en cuenta las condiciones ambientales y las formas de almacenar por otro lado, las medidas preventivas que se deben tomar para la conservar y preservar los archivos relacionados con el medio ambiente, las buenas condiciones de almacenamiento adecuado uso y manipulación.
- Causas físico-materiales de alteración; definidas por las condiciones de almacenamiento, protección y manipulación de los documentos. una mala prevención trae deterioros o alteración de los documentos.
- Causas físico-ambientales; Relacionados con el clima del lugar. Tres son los factores ambientales básicos que afectan a la conservación de los acervos documentales: humedad, temperatura y luz.
- La Humedad y temperatura; los documentos en soporte papel requieren de una cierta cantidad de humedad para que las fibras de celulosa se mantengan flexibles. El exceso estimula desintegración y ayuda a la aparición de bacterias, insectos y roedores. Al inverso, una atmósfera seca suprime humedad al papel, volviéndolo frágil. Luz, no representa un inconveniente directo para conservar documentos de soporte en papel siempre que su intensidad sea controlada. El exceso, provoca reacciones químicas alterando la composición del documento gráfico.
- Causas químico-ambientales; los elementos químicos (oxígeno, nitrógeno, ozono, carbono, etc.) permiten combustión, fermentación, hidrólisis y oxidación de los documentos. Además, añade la polución y contaminación ambiental propios de zonas industriales.

- Causas biológicas; por la presencia de agentes biológicos que originan alteraciones en los documentos, por la presencia de roedores, insectos, hongos y bacterias, son los que acentúan. Roedores, actúan de manera destructiva sobre el papel que roen. Insectos biológicos, origina en los archivos infestación En la cadena de estos insectos están: cucarachas, gusanos del libro, el piojo del libro.
- Factor Humano; el hombre también es la causa indirecta de las técnicas degradantes de los documentos, por ello, la conservación preventiva ha de ser actividad permanente, orientada a mantener condiciones ambientales óptimas para toda la documentación. Protección que comienza desde las instalaciones donde se encuentren resguardados los archivos, la protección física inmediata y el control de los factores ambientales y de otros tipos al que se hallen sometidos.
- Depósito y conservación; es el lugar básico del archivo donde se resguardan los documentos. Por lo que debe reunir las mejores condiciones de medio ambiente y seguridad. El depósito debe tener con un programa de mantenimiento permanente, incluyendo limpieza de documentos, estanterías, pisos, etc.
- Unidades de conservación; es recomendable usar cajas de polipropileno o medios de embalaje que garanticen su protección con el propósito de prolongar la conservación El tamaño de las cajas depende del grosor y espesor de los expedientes.
- Seguridad; para evitar catástrofes, se debe colocar equipos para la atención de incendios como extintores de halógeno y sus derivados, además de acuerdo a las dimensiones del depósito y la capacidad de almacenamiento. Se deben implementar sistemas de alarma contra incendio y robo” (IMIPE, 2012)

Sistemas de Gestión de Documentos

Es un paso decisivo de las organizaciones sea cual sea su tipología, aunque es inherente a los que en su Visión de empresa requiere de procesos de calidad y mejora continua, pues su implantación sirve de apoyo a todas las áreas para la consecución de los objetivos.

Según DocuWare,

...diversas empresas llevan mucho tiempo restringidas por procesos deficientes de gestión de la información, pues un colaborador medio dedica del 30 al 40 por ciento de su tiempo buscando información esencial para completar sus tareas en papeles, correos electrónicos, documentación impresa, discos duros compartidos y archivadores, lo que está obligando a las organizaciones con visión de futuro deben empezar a usar documentos digitales y soluciones de gestión de contenido empresarial para obtener ventaja competitiva.” (DocuWare, S/F).

Es así como la Universidad de Almería presenta algunas pautas necesarias a considerar para ampliar más lo que incluye este sistema importante para las organizaciones, de las cuales se incluye el sistema de educación superior. Pautas como:

“La gestión integral de documentos viene a ser el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación y a la evaluación de los sistemas administrativos y archivísticos, desde la creación o recepción de los documentos en los Archivos de Gestión o de oficina hasta su destrucción o conservación en el Archivo General. La función del Archivo General se concreta en tres áreas de actividad: la producción-recepción de los documentos, su conservación-eliminación y su uso.

El Sistema de Gestión de Documentos tiene como fin proporcionar eficacia a las unidades productoras, descargando anticipadamente aquella documentación desde el comienzo como prácticas elementales de control, descripción y recuperación de los documentos usando procedimientos normados.

El sistema ofrece soluciones organizativas requirentes en la actualidad como; permitir la consulta y recuperación rápida de los expedientes y documentos en cualquier momento; asegurar el tratamiento uniforme de la documentación; Identificar los documentos esenciales de la Universidad y determinar el tipo de protección (duplicado, copia, digitalización, etc.); gestionar los movimientos de fondos y las transferencias de documentos al Archivo Administrativo; incorporar una regla de conservación o eliminación para cada serie documental, que fija unos plazos de permanencia de la documentación; y, en general, agilizar todas las operaciones de archivo y rentabilizar los recursos de información universitaria” (Universidad de Almería, 2012).

Por otro lado, es importante señalar que Docuware, referente a los sistemas de gestión documental, propone cuatro ventajas que permiten mejorar una organización:

- “Primero: Mayor eficiencia y productividad: Actualiza su sistema de archivado en papel a una solución digital, los empleados acceden fácilmente a la documentación empresarial. Además, el flujo de información se agiliza y optimiza.
- Segundo: la Reducción de costes de archivado de documentos y material, la creación y archivado de documentos en papel tienen un coste elevado y ocupa mucho espacio en cambio a un sistema de gestión documental digital permite ahorrar en archivado de documentos, copias, impresión, envíos y personal.
- Tercero: la Seguridad de datos fiable y cumplimiento normativo automatizado donde el sistema de gestión documental permite controlar el acceso a información confidencial y usar medidas de seguridad. Asimismo, garantiza cumplir la normativa por la automatización de procesos de gestión. En la Actualidad, llegan a perderse o extraviarse hasta un cinco por ciento de los archivos.
- Cuarto: Continuidad empresarial, garantiza la continuidad de su empresa aun en caso de siniestro (incendio o inundación). Los documentos se replican y guardan fácilmente sin conexión o en la nube, factor que constituye la solución adecuada para recuperación en casos de desastre. Eficiencia, ahorro y seguridad. Hará que su empresa logre la ventaja de los documentos digitales” (Docuware, s/f).

Por otro lado, Barrueco & López (2013) señala que: “la gestión digital documental es la manera inteligente de gestionar la información de la empresa. Se trata de un completo sistema que convierte los documentos de su empresa (correos electrónicos, facturas, contratos, etc.) en recursos y conocimientos empresariales valiosos” (Barrueco & López, 2013).

También, indica que las soluciones encargadas de manipular y la gestión digital documental debe tener en cuenta los cuatro pasos básicos que a continuación se describen:

- “Primero: Capturar y organizar documentos, consiste en localizar y capturar los documentos de la empresa (en formato físico o digital) y organizarlos con coherencia y eficacia.
- Segundo: Proporcionar acceso y transparencia, el uso de una técnica relacionada y un archivador central para guardar todos los

documentos mejora en gran medida el acceso a la información empresarial.

- Tercero: Optimizar la colaboración con documentos compartidos, permite a los colaboradores leer, compartir y modificar el mismo documento sin la confusión.
- Cuarto: Crear una infraestructura coherente de gestión documental, un archivador central de documentos se integra perfectamente con estudios ya establecidas en la empresa, como el correo electrónico, la contabilidad, y plataformas de planificación de recursos empresariales y gestión de relaciones con clientes. De esta manera, las operaciones se simplifican” (Barrueco & López, 2013).

Según Barrueco (2006),

“...un documento impreso publicado en formato tradicional, puede presentarse de manera digital y al alcance de millones de usuarios; y, las aplicaciones informáticas multimedia presentan nuevas tipologías documentales como aplicaciones interactivas, animaciones o simulaciones en 3D que tienen ventajas y dificultades la edición de contenidos digitales (Barrueco J. M., 2006)

Además, señala los inconvenientes y ventajas que se presentan, tales como:

Inconvenientes: Control de los derechos de copia. Es imposible evitar la copia de un documento electrónico. Falta de regulación. Hay diversidad de formatos y estándares que compiten para participar en el mercado de la edición digital.

Ventajas: Portabilidad. Un documento en formato digital es fácil reproducir en diferentes formas de acuerdo a las necesidades del mercado (Braille, contenido web, etc.). Renovación. Los libros agotados se digitalizan y distribuyen electrónicamente. Mejoras. Los documentos electrónicos tienen tipologías no disponibles en el papel como, los enlaces hipertextuales o animaciones. Difusión. Colocados en la red la recepción de documentos es mayor que un documento impreso” (Barrueco J.M., 2006).

Capítulo II.

Gestión del conocimiento y Educación Superior ***Gestión del conocimiento.***

Una de los factores a considerar cuando se trata de gestionar es estar conscientes de los conocimientos que nos interesa manejar y dominar. Se habla que vivimos en la era del conocimiento, donde la búsqueda se hace compleja en un mar de datos, por lo que se necesita de estrategias de indagación para conocer sobre un asunto de interés.

Para Steinberg (1996):

“El Saber es mucho más que conocer. Es un conocimiento que no se olvida, que no reside sencillamente en la superficie externa de la memoria sino en los pliegues más profundos del verdadero ser. Lo que se sabe se convierte en parte de uno mismo. Y así como uno mismo siempre es, aunque no sea igual de niño que de adulto, la Sabiduría obliga a ese avance en madurez que corre con el Tiempo, si bien un tiempo que se hace eterno cuando se refiere al propio crecimiento” (Steinberg, 1996) citado por (Estela & Zorrilla, 2014).

En la Alegoría de la Caverna, Platón hace referencia a un grupo de hombres que están encadenados por el cuello y las piernas, desde su nacimiento en el interior de una caverna, lo cual les impide mirar hacia atrás, solo pueden ver la pared frontal de la caverna. Detrás de ellos hay una fogata que proyecta sombras en la pared frontal originadas por hombres que se encuentran en el exterior de la caverna. Estas sombras percibidas por estos hombres se convierten en su realidad y verdad, puesto que es lo único que han visto y ven.

Todo cambia cuando uno de ellos es liberado y al observar el exterior se da cuenta de que todo lo que observó durante el tiempo de su prisión, no era tal sino su propia percepción de los objetos externos. Con esta noticia regresa a la caverna para contar lo que había visto y animar a los demás a liberarse y salir. Como respuesta recibe indiferencia y burlas, no le creen y hasta lo amenazan con matarlo si intenta convencerlos.

Estela & Zorrilla (2014) menciona que:

“Esta alegoría trata de una explicación metafórica (al principio del VII libro de La República de Platón) sobre la situación en que se encuentra el ser humano respecto del conocimiento; y, en ella el filósofo explica su teoría de cómo con cuatro tipos de conocimiento podemos captar la existencia de los dos mundos: el mundo sensible (conocido a través de los sentidos) y el mundo inteligible (sólo alcanzable mediante el uso exclusivo de la razón)” (Estela & Zorrilla, 2014).

Moll (2014) por su parte, menciona que Alvin Toffler sostiene que el conocimiento es la fuente más democrática de poder, el cual es reflexivo. De ello se deriva la gran responsabilidad de ejercer la profesión de docente, ya que el conocimiento de los alumnos procede de sus enseñanzas, o de lo que se le enseña a hacer, o de lo que les enseñes a ser. Igualmente afirma que será la cultura, es el saber lo que iguale los pueblos, lo que les hace más democráticos y, por ende, más críticos y más libres. Por ello debemos pensar en una libertad democrática o en una libertad del conocimiento (Moll, 2014).

Parra (2004), en su libro: Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y gestión del conocimiento, señaló algunas perspectivas para una comprensión de la teoría filosófica del conocimiento

“...esta alegoría trata de una explicación metafórica (al principio del VII libro de La República de Platón) sobre la situación en que se encuentra el ser humano respecto del conocimiento; y, en ella el filósofo explica su teoría de cómo con cuatro tipos de conocimiento podemos captar la existencia de los dos mundos: el mundo sensible (conocido a través de los sentidos) y el mundo inteligible (sólo alcanzable mediante el uso exclusivo de la razón)” (Estela & Zorrilla, 2014).

Moll (2014) por su parte, menciona que Alvin Toffler sostiene que el conocimiento es la fuente más democrática de poder, el cual es reflexivo. De ello se deriva la gran responsabilidad de ejercer la profesión de docente, ya que el conocimiento de los alumnos procede de sus enseñanzas, o de lo que se le enseña a hacer, o de lo que les enseñes a ser. Igualmente afirma que será la cultura, es el saber lo que iguale los pueblos, lo que les hace más democráticos y, por ende, más críticos y más libres. Por ello debemos pensar en una libertad democrática o en una libertad del conocimiento (Moll, 2014).

Parra (2004), en su libro: Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y gestión del conocimiento, señaló algunas perspectivas para una comprensión de la teoría filosófica del conocimiento: Racionalismo, Empirismo, Pragmatismo, teoría de los mundos.

“Las tesis de Popper entrañan dos sentidos distintos de conocimiento. Por un lado, está el conocimiento en sentido subjetivo, que consiste en un estado mental o de conciencia, en una disposición a comportarse o a reaccionar. Por otro lado, está el conocimiento en sentido objetivo, que consiste en problemas, teorías y argumentos en cuanto tales. El conocimiento en sentido objetivo es independiente de las pretensiones de conocimiento de un sujeto, de su creencia o de su disposición a asentir o actuar. Popper lo denomina conocimiento sin sujeto cognoscente.”

Figura N°4

Perspectivas desde las Teorías Filosóficas del conocimiento



Fuente: (Parra Mesa, 2004)

En cuanto al desarrollo de la Gestión del Conocimiento, desde la perspectiva histórica Metaxiotis, Ergazakis & Psarras (2005) distingue tres fases:

- La primera generación (1990-1995). Durante esta generación muchas iniciativas se centraron en definir la Gestión del Conocimiento,

investigar sus beneficios potenciales para los negocios y diseñar proyectos específicos de Gestión del Conocimiento.

- La segunda generación emerge en torno a 1996 con diversas empresas estableciendo nuevos puestos para especialistas en Gestión del Conocimiento. El interés se centra en las filosofías de negocio, sistemas, operaciones, prácticas y tecnologías.
- La tercera generación comenzaba a apuntar en el momento de elaboración del artículo (año 2005), esta tercera generación que estaba, recordemos, en sus inicios, parecía enfatizar el nexo entre conocimiento y acción (Metaxiotis, Ergazakis, & Psarras, 2005, pág. 7)

En consonancia con ello, Koenig (2005), refiere cuatro estadios evolutivos de la Gestión del Conocimiento:

- Primera etapa: centrada en las tecnologías de la información y cuyo tema central es el capital intelectual: se toma conciencia del valor del conocimiento y, al mismo tiempo, de la importancia de que este conocimiento sea difundido en la organización. Por ello, se potencia el rol de estas tecnologías como transmisoras, con un papel preponderante de las intranets.
- Segunda etapa: se añade el reconocimiento de la importancia de los factores humanos y culturales. Surgen tres conceptos relevantes: la organización que aprende, acuñado por Peter Senge, el conocimiento tácito de Nonaka y las comunidades de práctica, todos ellos relacionados con la creación, puesta en común y comunicación del conocimiento.
- Tercera etapa supone la conciencia de la importancia de los contenidos y, en particular; de su recuperación. Por lo tanto, se da importancia a los criterios de ordenación y a la descripción, y estructura de tales contenidos, siendo los conceptos esenciales de esta etapa taxonomía y gestión de contenidos.
- Cuarta etapa en la que se enfatiza la importancia de la información y el conocimiento externos a la organización. Simultáneamente, en esta etapa, surge la importancia de situar la información y el conocimiento en su contexto (Koenig, 2005)

Del trabajo que presenta Rueda Martínez (2014), se registra que: gran parte de los estudiosos de la Gestión del Conocimiento asumen que el afianzamiento de tal categoría ocurriría en el segundo lustro de la década de los noventa del siglo XX y que su “germen filosófico” estaría ubicado en aquellas técnicas conocidas como Reingeniería de Procesos de Negocio

(RPN). Sin embargo, puede rastrearse significativa cantidad de autores que ya desde las décadas de los cuarenta y cincuenta del siglo pasado resaltaban el valor agregado por el conocimiento que se derivaba de las propias experiencias laborales. Entre tales autores menciona a F. Hayek (1945), F. Machlup (1958), P. Drucker (1959), Sveiby y Risling (1986), Amido y Dimancescu (1987), y, Konradgroup (1989). Es así como, incorpora la aseveración de Davenport y Prusak (2001) en el sentido de que “aun antes de los días de <las competencias básicas> y <las organizaciones inteligentes>...los buenos administradores valoraban la experiencia y el <know-how> de los empleados, es decir, su conocimiento” (Davenport & Prusak, 2001) citado por (Rueda Martínez, 2014, pág. 48)

Además señala que en los primeros años de la década de 1990 se comienzan a sentar las bases de la Gestión del Conocimiento en eventos y obras de autores como: Sveiby (1990), Stewart (1991), Brouwn y Duguid (1991), Edvinsson (1991), Kaplan y Norton (1992), Prusak et al. (1993); impulsándose los estudios notables en categorías tales como el aprendizaje organizacional y su asunción contable como activos intangibles, como muestra de su efecto afirmativo en los resultados registrados en el balance de la organización. Sin embargo, no sería sino hasta finales de la década del 90 subsiguientes que esta corriente de Gestión del Conocimiento se asienta como una filosofía organizacional, aceptándose su capacidad de generar valor económico. (Rueda Martínez, 2014, págs. 48-49)

Ahora bien, destaca el hecho de que se registran varias tendencias de orden disciplinario en cuanto al estudio de la Gestión del Conocimiento, a saber: la corriente tecnológica, la corriente humana y la comunitaria.

En cuanto a la Corriente Tecnológica Alvesson, & Karreman (2001) destacan aspectos como:

Se centra en las TIC, y en los sistemas tecnológicos para la gestión de la información. Esta concepción implica la percepción del conocimiento como un objeto; algo que puede ser almacenado electrónicamente, manipulado y transmitido. Es, sin duda, la corriente más potente, puesto que la mayor, y más accesible, parte de la literatura sobre GC que trata de sistemas y aplicaciones informáticas; y, según esta línea de pensamiento, la GC estaría orientada a la creación y distribución del conocimiento en las organizaciones por medio de novedades tecnológicas para su época como internet, intranets, correo electrónico.

Resulta muy difícil entender cuál es la diferencia entre la Gestión del Conocimiento y la Gestión de la Información, sobre todo porque lo que se distribuye es información. Por lo que considerar que la Gestión del Conocimiento es solamente cuestión de disponer de las adecuadas herramientas informáticas, eliminándose de la ecuación a las personas y obviando las características peculiares de la organización, conlleva una seria merma de las posibilidades de éxito en la Gestión del Conocimiento (Alvesson & Karreman, 2001).

Y, Swan (2003) menciona que:

...esta corriente encuentra sus raíces en los trabajos fundamentales de la Biblioteconomía y los Estudios de Información; y que, su enfoque se restringe, frecuentemente, a enfatizar el uso de los sistemas basados en la tecnología y las metodologías para capturar, codificar y almacenar el conocimiento para que pueda ser más efectivamente explotado en la organización (Swam, 2003).

Asimismo, Swan (2003) señala como asunciones de la corriente tecnológica:

...el conocimiento puede ser codificado, almacenado y distribuido; la GC. versa sobre gestionar/engazar piezas de capital; el conocimiento es una entidad objetiva; el propósito de GC. es el de explicitar el conocimiento, mismo que puede ser capturado y transferido vía TIC; y, que el resultado de la Gestión del Conocimiento es el re-uso (explotación) (Swan, 2003).

Por otro lado, Holsapple (2003), señaló las debilidades que pudo percibir en esta corriente:

- La tecnología puede convertirse en un fin en sí misma, sin preocuparse por las implicaciones.
- Los proveedores de tecnologías tienen interés en convertirse en la fuente primaria de soluciones para la GC.
- Las iniciativas se pueden centrar en el conocimiento explícito abandonando el tácito.
- Las personas pueden ser vistas como apoyos de la tecnología, en lugar de considerar a las tecnologías como herramientas facilitadoras, complementarias o potenciadoras de las habilidades de esos seres humanos para procesar conocimiento (Holsapple, 2003).

En cuanto a la corriente humana, Kayworth & Leidner (2003), destaca aspectos como:

Quienes asumen esta perspectiva, asumen que es el ser humano el que crea conocimiento y lo comunica para que pueda ser usado por otros seres humanos, entendiéndose que la estrategia adecuada es la construcción de redes sociales o comunidades de práctica que faciliten la transferencia de conocimiento tácito.

Es una corriente con unos límites y planteamientos más amplios que la tecnológica, ya que una cosa es cómo se transmite, maneja y almacena la información y otra cosa bien distinta es quién, cómo y para qué se crea. No obstante, muestra un cierto desinterés por los temas relacionados con la codificación que es un asunto crítico (Kayworth & Leidner, 2003).

Por otro lado, Holsapple (2003), señaló que las asunciones fundamentales de esta corriente son:

- La tecnología es incidental con respecto al progreso y a la práctica de la Gestión del Conocimiento.
- El conocimiento se entiende como exclusivamente humano, sólo existente en el contexto de la interpretación y procesamiento humanos. Todo lo demás son datos o información.
- Lo que puede ser representado y procesado tanto por humanos como por computadores es lo que se llama datos o información.
- Lo que puede ser representado y procesado sólo por humanos, se llama conocimiento” (Holsapple, 2003).

Y, en cuanto a la Corriente comunitaria, Swan (2003) destaca que:

se presenta como una forma de superar el fracaso de los sistemas tecnológicos para la Gestión del Conocimiento, y las limitaciones en la codificación del conocimiento relevante para una compañía. Pues, ésta corriente señala la naturaleza cognitiva del conocimiento, pero, también su naturaleza social y relacional. (Swan, 2003)

Además, este último autor cita como asunciones de la corriente comunitaria, las siguientes:

- El desarrollo del conocimiento está estrechamente ligado al desarrollo de las relaciones sociales, redes y comunidades.
- Compartir el conocimiento tácito es crítico, pero mucho conocimiento valioso permanecerá tácito (porque la codificación presenta limitaciones).
- El conocimiento fluye a través de redes y comunidades.
- La Gestión del Conocimiento tendría como resultado la explotación y creación de nuevo conocimiento (Swan, 2003).

Para comprender la Gestión del Conocimiento como una disciplina se señala varios aspectos planteados por diferentes autores:

Ortega (2001), indica que: En una empresa idealmente los inversores invierten su capital financiero y los empleados invierten su capital humano, lo que conlleva a que las organizaciones con más éxito desarrollen políticas para gestionar de forma conjunta y eficiente todos sus activos, el capital financiero invertido por los accionistas y el capital humano invertido por los empleados. Es decir, junto con las funciones de gestión tradicionales deberían aparecer nuevos perfiles dedicados a gestionar lo más valioso que pueda aportar un trabajador a su compañía: su conocimiento. (Ortega, 2001)

Huseman & Goodman (1999), apunta que: “La característica básica de una empresa del conocimiento es la habilidad para reconocer, medir y distribuir conocimiento valioso en la compañía” (Huseman & Goodman, 1999)

Evangelista, Esposito, Lauro & Raffa (2010), establecen que: Aun asumiendo la importancia que se ha otorgado al conocimiento como elemento esencial a los nuevos paradigmas productivos, esa realidad choca con el problema que las organizaciones generalmente lo han gestionado desafortunadamente mal, ya que se pretendía gestionar un nuevo activo con las antiguas herramientas y mentalidades (Evangelista, Esposito, Lauro, & Raffa, 2010).

Definiciones de Gestión de Conocimiento (GC):

En el trabajo de Rueda (2014), se menciona que:

No existe una única y acordada definición de lo que es Gestión del Conocimiento, y que este es un hecho señalado por numerosos autores como, por ejemplo (Earl-Scoot, 1999), (Maki-Jarvenpaa-Hamalainen, 2001), (Gloet-Berrell, 2003), (Ibrahim-Reid, 2009) o (Kazemi & Allahyari, 2010) y, muy

frecuentemente, se confunde o asimila con la Gestión de la Información (Millam, 2005). Además que esta falta de consenso bien podría originarse en la distinta procedencia de los teóricos de la Gestión del Conocimiento (Beesley-Cooper, 2008), puesto que el acuerdo en que la percepción de la GC. depende de la persona y de su especialización es constatable en autores como (Owen, 1999), (Srikantaiah, 2000), (Rowley, 2001), (Saint-Clair, 2001) o (White, 2004); y, que consecuentemente, las definiciones de lo que se puede considerar GC. y lo que abarca son realmente muy numerosas y reflejan la procedencia de quien teoriza e incluso se puede ver inferida su posición ideológica, filosófica y pragmática (Rueda Martínez, 2014)

También este autor señala que antes de establecer lo que se entiende por Gestión del Conocimiento es pertinente revisar lo que en la literatura especializada, se asume como tal:

- “La Gestión del Conocimiento entendida como la explotación de un recurso a disposición de la organización y que, si bien, teóricamente, se asume como un recurso intangible, realmente se maneja como un recurso material sin conexión con su creador; creador que es eliminado del proceso.
- El conocimiento existe y está a disposición de la organización, que lo puede mover, almacenar y distribuir sin que exista ningún conflicto o cortapisa.
- La Gestión del Conocimiento definida desde una perspectiva humana productiva. Humano es el originador del conocimiento, humano es el poseedor del recurso y humano aquel que lo utiliza.
- La Gestión del Conocimiento conceptualiza en base a una descripción del proceso de producción y aplicación del conocimiento” (Rueda Martínez, 2014).

A continuación se citan varias definiciones de Gestión del Conocimiento:

- a) La Gestión del Conocimiento entendida como la explotación de un recurso:

O'Dell & Grayson (1998), definen la GC como: “el proceso de identificación, captura y aprovechamiento del conocimiento para ayudar a la compañía a competir. El intercambio y la transferencia son evidencias tangibles de una organización que aprende” (O'dell & Grayson, 1998).

Capítulo 2

Owen (1999), define la GC como: la herramienta que ayuda a los directivos a poner en relación todos los aspectos de la organización con los temas relacionados con el conocimiento, facilitándoles responder cuestiones tales como cómo apoyar a los trabajadores del conocimiento o cómo transformar el conocimiento en productos y servicios” (Owen, 1999).

Srikantaiah (2000) define la GC como: “la suma del capital intelectual, el capital social y los sistemas, entendiendo por sistemas: gestión de sistemas, RPN, gestión de sistemas de información, diseminación selectiva de información, minería de datos” (Srikantaiah, 2000).

De Long & Seemann (2000) precisan que: “la Gestión del Conocimiento se utiliza para describir el desarrollo de herramientas, procesos, sistemas, estructuras y culturas para mejorar la creación, compartición y uso del conocimiento crítico para la toma de decisiones” (De Long & Seemann, 2000).

Bontis (2002) define que: “La Gestión del Conocimiento hace referencia a cómo utiliza una organización su capital intelectual” (Bontis, 2002).

Munera (2002) define la Gestión del Conocimiento como:

“...aquella nueva forma de optimizar los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en una empresa, teniendo como base no sólo al conocimiento que aparece contenido en los documentos impresos o digitales, electrónicos, etc., sino también aquel tipo de conocimiento que está en cada uno de los individuos y actividades que se desarrollan cotidianamente dentro de la empresa” (Munera Torres, 2002).

Ponjuán Dante (2007) se refiere a la Gestión del Conocimiento como:

“...un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de un ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También, se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y explotación de esta información registrada, que es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia.” (Ponjuán Dante, 2007).

Greiner, Böhmman & Krcmar (2007) puntualizan que: “la Gestión del Conocimiento incluyen todas las actividades que utilizan conocimiento para

alcanzar los objetivos de la organización con el fin de afrontar los desafíos del medio y mantener una posición competitiva en el mercado” (Greiner, Bömann, & Krcmar, 2007).

Pérez Montoro (2008) señala que: “la Gestión del Conocimiento persigue el claro objetivo de implementar programas, que mediante el correcto formato y administración del conocimiento, permitan a las empresas conseguir ese valor añadido que las distingan frente a sus competidoras y sobrevivir en el entorno” (Pérez Montoro, 2008).

Hislop (2010) define que: “la GC sería cualquier intento por parte de una organización para gestionar el conocimiento, o los procesos de conocimiento, con el fin de mejorar cualquier aspecto el rendimiento de dicha organización” (Hislop, 2010).

Kazemi & Allahyari (2010) dice que la Gestión del Conocimiento: “es el proceso mediante el cual las organizaciones extraen el valor de sus activos intelectuales” (Kazemi & Allahyari, 2010).

González- García., Parés M., anota que la gestión del conocimiento:

“...identifica y explota, en el trabajo cotidiano, el conocimiento creado en la organización y el adquirido del exterior, generaliza las mejores prácticas, propicia el incremento del capital intelectual de la organización y su valor de mercado, a la vez que facilita la generación de nuevos conocimientos y su materialización en productos y servicios” (González-García & Parés-Ferrer, 2012).

b) Gestión del conocimiento desde una perspectiva humana productiva.

Leonard-Barton (1995) define que: “la construcción de conocimiento en una organización ocurre combinando las distancias individualidades de las personas con un determinado conjunto de actividades, es esta combinación lo que posibilita la innovación y es esta combinación lo que los gestores gestionan” (Leonard-Barton, 1995).

Marshall, Prusak, & Shpilberg (1996), señala que:

“...la Gestión del Conocimiento supone la tarea de reconocer un activo personal (encerrado en la mente de un ser humano) y convertido en un activo empresarial al que se puede acceder y que pueda ser utilizado por un amplio número de individuos para la toma de decisiones en la organización” (Marshall, Prusak, & Shpilberg, 1996).

Essers & Schreinemakers (1997), considera que: “la Gestión del Conocimiento en una empresa se refiere a la gestión de la manera en que las personas manejan el conocimiento en situaciones prácticas concretas” (Essers & Schreinemakers, 1997).

Alavi & Leidner (1999), plantea que:

“La Gestión del Conocimiento se refiere a un proceso organizacional sistemático para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento de los empleados tanto explícito como tácito a fin de que otros empleados puedan utilizarlo para ser más efectivo y productivos en su trabajo” (Alavi & Leidner, 1999).

Abell & Oxbrow (1999), afirma que: “la Gestión del Conocimiento se trata de personas conectado con personas” (Abell & Oxbrow, 1999).

Gates (1999) adelanta que:

“La gestión del conocimiento no es un producto de software, ni tampoco una categoría de software. Es algo que empieza con los objetivos y los procesos de una empresa y con el reconocimiento de la necesidad de compartir información. Lo que deja claro que la GC. no es más que gestionar los flujos de la información y llevar la información correcta a las personas que la necesitan de manera que sea posible hacer algo con prontitud” (Gates, 1999).

Además este último autor, establece que: el conocimiento compartido es una noción que debe ser asumida por la alta dirección de la empresa, sin lo cual fracasaran incluso las inversiones más serias en gestión del conocimiento. De todas las formas de conocimiento compartido que se deben establecer en una empresa, la formación es la más básica y en algunas veces la más descuidada (Gates, 1999).

Kim (2000), describe la GC como:

...una disciplina que promueve una aproximación integrada de la identificación, gestión e intercambio de todos los activos de conocimiento de una organización incluida la experiencia que reside en cada trabajador: La Gestión del Conocimiento implica tanto la identificación y análisis del conocimiento del que se dispone y del conocimiento que se necesita, como la planificación y el control de las acciones encaminadas a desarrollar los activos del conocimiento precisos para alcanzar los objetivos de la organización (Kim, 2000).

Tood (2001) considera que: la Gestión del Conocimiento concierne el lado humano de la información, el saber humano que se encuentra en las mentes de las personas, el aspecto documental de la información lo tangible, los artefactos informativos que han registrado las ideas de generaciones previas y los sistemas que permiten generar una estructura que facilite y potencie su usabilidad (Tood, 2001).

Pascual & Sundardas (2003), señala que: “la Gestión del Conocimiento sería un método para cubrir una necesidad histórica de las empresas: retener el conocimiento generado por su capital humano durante el periodo de permanencia de este en la empresa” (Pascual & Sundardas, 2003).

Gao, Meng & Clarke (2008) manifiesta que:

la Gestión del Conocimiento en las empresas supone la gestión de las actividades de los trabajadores del conocimiento, gestión que se alcanza facilitando, motivando, destacando, y respaldando a estos trabajadores del conocimiento y proporcionando o alimentando a un entorno de trabajo (Gao, Meng, & Clarke, 2008).

Jones & Leonard (2009) adelanta que la Gestión del Conocimiento es: “el proceso de adquirir conocimiento de la organización o de otra fuente y convertirlo en información explícita que los empleados pueden utilizar para transformarla en conocimiento propio que les permite crear y aumentar el conocimiento de la organización” (Jones & Leonard, 2009).

c) Gestión del conocimiento desde una perspectiva del proceso.

Marshall, Prusak & Shpilberg (1996) revela que: el conocimiento en el nivel organizativo puede: ser generado; ser accedido en fuentes internas o externas; ser transferido mediante la formación o informalmente mediante las relaciones con los compañeros de trabajo; representarse en forma de comunicados, gráficos y presentaciones; incorporarse a los procesos, sistemas; y, ser facilitado mediante el constante desarrollo de una cultura basada en incentivos y liderazgo de gestión que valore, comparta y emplee el conocimiento.” (Marshall, Prusak, & Shpilberg, 1996).

O’Dell, & Grayson (1996) considera que: “la Gestión del Conocimiento es el proceso de identificar, capturar y potenciar el conocimiento para contribuir a la competencia de la empresa” (O’Dell & Grayson, 1996).

Odriozola Sagastume (2000) manifiesta que:

“...gestionar el conocimiento significa gestionar los procesos por los que pasa el conocimiento. Básicamente se puede decir que el conocimiento: se crea, se almacena, y se transfiere. Pero falta una fase esencial entre la creación y el almacenaje: la codificación. Si no se tiene en cuenta que hay conocimiento codificado, pero no almacenado se va a perder una parte importante de los conocimientos de las organizaciones: aquellos que. Por ser transferidos por canales informales, no son registrados y, por tanto, tampoco puede ser almacenado” (Odriozola Sagastume, 2000).

Swan, Newell & Robertson (2000a) exterioriza que: “la Gestión del Conocimiento es una actividad que comprende cualquier proceso y practica relativa a la creación, adquisición, captura, intercambio y uso del conocimiento, habilidades y pericia” (Swan, Newell, & Robertson, 2000a).

Duffy (2000) define que: “el termino Gestión del Conocimiento se usa comúnmente para describir el proceso de localizar, organizar, transferir y usar información” (Duffy, 2000).

Crainer (2001) en la entrevista concedida a Leif Edvinsson, señala que: “la Gestión del Conocimiento es solo una fracción del capital intelectual y que la Gestión del Conocimiento se ocupa del almacenaje, transferencia y migración del conocimiento” (Crainer, 2001).

Zárraga Oberty (2002) muestra que: la gestión del conocimiento en una organización, se puede entender como un proceso de creación, transferencia e integración (CTI) del conocimiento poseído por cada uno de los miembros de la empresa, que da como resultado el conocimiento poseído por cada uno de los miembros de la empresa, que da como resultado el conocimiento organizativo que será la fuente para la obtención de ventajas competitivas. Y en cuanto a la transferencia se refiere al paso del conocimiento desde unos individuos a otros. Además con el termino de integración se requiere presentar la instalación del nuevo conocimiento en dichos individuos mezclándose con el que, ya residía en los mismos y pasando a construirse todo en uno” (Zárraga Oberty, 2002).

Evangelista, Esposito, Lauro & Raffa (2010) remitiéndose a Crainer (2001), describe la GC como: el proceso de crear, capturar y usar el conocimiento para mejorar el rendimiento organizacional, es decir se refiere a una serie de prácticas y técnicas utilizadas por las organizaciones para identificar, representar y distribuir el conocimiento, el saber-cómo, la pericia, el capital intelectual y otras formas de conocimiento con el objetivo de potenciar,

reutilizar y transferir el conocimiento y el aprendizaje en toda la organización” (Evangelista, Esposito, Lauro, & Raffa, 2010).

Saito (2007) establece que: “En un sentido amplio la Gestión del Conocimiento se refiere a un esfuerzo deliberado y constante para mejorar la utilización, transferencia y creación de conocimiento en las organizaciones” (Saito, 2007).

Sutton M., expresa que: el proceso de coordinación se alcanza mediante la convergencia en un ciclo de vida del conocimiento de la acción de la persona, grupo y empresa; y que el ciclo de vida de conocimiento integra la identificación, creación, adquisición, captura, protección, producción, publicación, intercambio y, eventualmente, descarte de los recursos y activos de conocimiento en una memoria organizacional” (Sutton, 2010).

IFLA (2009), entiende que la Gestión del Conocimiento es: “el proceso de crear, almacenar, compartir, aplicar y reutilizar el conocimiento organizacional para posibilitar que una organización alcance sus metas y objetivos” (IFLA, 2009).

Casas I., González C., González M., y Hernández M., concibe que: la palabra o acción de gestionar, cuando se aplica al conocimiento, implica un conjunto de actividades y procesos que, en el caso del conocimiento expreso, persiguen identificarlo y organizarlo para poder recuperarlo cuando se necesite y explotarlo, y en el caso del conocimiento implícito se propone transformar la mayor cantidad posible de conocimiento tácito en explícito p conectar quien tiene las preguntas con quien tiene las respuestas” (Casas Rodríguez, González García, González Espejo, & Hernández Alvarado, 2009).

Chaparro (2001) menciona que: “la Gestión del Conocimiento organizacional trata, realmente, de la gestión del contexto y condiciones en las que el conocimiento puede ser creado, compartido y puesto en uso con el fin de alcanzar las metas de la organización” (Chaparro, 2001).

Mowery (2010) interpreta que: “la Gestión del Conocimiento se centraría en la gestión de procesos que afectan a la creación, comunicación, distribución y explotación del conocimiento relativo a la estrategia corporativa, mercados, tecnologías de productos y procesos y prácticas de gestión de una empresa” (Mowery, 2010).

Aharony (2011) expresa que: “la Gestión del Conocimiento se refiere al proceso global de actividades que afectan al conocimiento: su creación, captura, identificación, organización, almacenaje, representación, transferencia y reúso” (Aharony, 2011).

Pilares de la Gestión del Conocimiento

Uno de los pilares fundamentales para la Gestión del Conocimiento es la Administración de Recursos Humanos. Al respecto Camisón, Cruz, & González (2007) plantea aspectos a considerar como:

Las veteranas definiciones del uso del término Recurso Humano, basados en el pensamiento de un hombre como un sustituible, transmisión más de la maquinaria de producción, en oposición a una idea de indispensable para lograr la satisfacción de una organización.

Cuando se utiliza la expresión Recurso Humano se está relacionando a la persona como una herramienta, sin tomar deferencia que éste es el capital principal, es quien motoriza y le da vida a toda la organización. Significa mucha inversión y tiempo, en reclutar, capacitar y desarrollar al personal necesario para acceder a grupos de trabajos competitivos, por tal razón las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más significativo y la correcta gestión de los mismos como tarea categórica.

En la actualidad las empresas no son las mismas de ayer, los cambios que regularmente surgen en el mundo influyen claramente en el trabajo diario de cada empresa; donde cada integrante debe moldearse para adaptarse perfectamente a los cambios. Lo que se necesita ahora es sacudirse del temor que produce lo desconocido y penetrar en el suceso de cambiar interiormente, innovar permanentemente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa.

Para reconocer en qué consiste la Administración del Talento Humano, se reconoce conceptos como: “Recursos materiales: obtención del dinero, infraestructuras físicas, las máquinas, muebles, las materias primas, etc. Recursos técnicos: en este rubro se encuentran los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc. Talento humano: además del esfuerzo existen otros factores que dan diversas características a esa actividad: Conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.” (Camisón, Cruz, & González, 2007).

En cuanto al talento humano se puede describir algunos elementos como:

- el Conocimiento: se trata de aprender de manera continua, elaborando nuevos conocimientos o partiendo de los previos;
- la Habilidad: parte del principio del conocimiento que sabiendo aplicar el conocimiento podemos usar en resolver problemas o situaciones, crear o innovar;
- la Actitud: que quizás posean todas las personas, son los principios y valores.

El Talento Humano de acuerdo a los aportes de Chiavenato (2008), miradas desde la perspectiva de su gestión:

“La Gestión del Talento es la suma de las habilidades de la persona, sus dotes innatos sus destrezas conocimientos, inteligencia, juicio actitud, carácter e iniciativa; por lo tanto va más allá de la Administración de las Personas y presenta como reto: conseguir que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, con participación activa en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean protagonistas mejoras y cambio” (Chiavenato, 2008).

En cuanto al Capital Intelectual se registra el aporte de varios autores como Sánchez Medina, Melián González y Hormiga Pérez (2007), que con los resultados del estudio de las universidades, permiten definir que: “El capital intelectual es la combinación de activos intangibles que incluye el conocimiento del personal, su capacidad de aprendizaje y adaptación a los cambios; las relaciones con clientes y proveedores; los procesos internos y capacidad de I+D; y otros más, que no se registran contablemente en libros, pero que son generadores de una ventaja competitiva” (Sánchez Medina, Melián González, & Hormiga Pérez, 2007).

De acuerdo al trabajo de Ramírez Córcoles (2012) se conceptualizan las dimensiones del capital intelectual de la siguiente manera:

- “Capital Humano: Es el conjunto de conocimiento explícito y tácito de todos los miembros que pertenecen al ámbito de la universidad (personal docente, administrativo, servicios, investigadores y alumnado) obtenido por medio de una educación tanto formal como informal, además de procesos renovados contenidos en sus actividades. Por consiguiente, el capital humano forma la fuente de

renovación y creativa de las universidades, resultado en de la interacción de las personas en el quehacer universitario.

- **Capital Estructural:** Es el conocimiento explícito representado en la capacidad organizacional, los servicios básicos de tecnológica, física o comunicacional que conserva, desarrolla y sostiene el capital humano. Este puede estar dividido en Capital Organizacional (concerniente al entorno operativo derivado de la interacción entre investigación, gestión y procesos de organización, tecnología y cultura) y Capital Tecnológico (que tiene que ver con el registro de las patentes, licencias, software, bases de datos, etc.).
- **Capital Relacional:** Es el valor que generan las relaciones de la empresa con todos sus grupos de interés tanto internos como externos.

No obstante, el capital intelectual es más que la simple suma de estos tres elementos, su riqueza reside en las interconexiones entre ellos; puesto que el capital intelectual es capaz de generar un incremento en el valor de la universidad, y su propósito es permitir a una universidad especial, tomar ventaja de oportunidades frente a sus competidores” (Ramírez Córcoles, 2012).

El otro elemento clave en la Gestión del Conocimiento es la Tecnología de la Información. Para su comprensión se considera lo que en Definista, se señala:

- “Comprende todo lo que está vinculado con el almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información. Además, los adelantos tecnológicos como el Internet, las comunicaciones móviles, los satélites, etc. Originan cambios significativos en el sistema económico y social, influyendo en las relaciones sociales. Ahora y gracias a las tecnologías de la información los individuos pueden comunicarse y recibir información en tiempo real, vivimos en la era de la información, y a nivel empresarial, una organización debe estar al día con correlación a las nuevas tecnologías que repercute en su desempeño, manejar herramientas que logren disminuir los costos operativos de la empresa es de vital importancia al igual que el poder entregar los productos en menor tiempo, y el brindar a los clientes un servicio de calidad y con resultados óptimos.
- La mejor forma de que una institución logre competir internacionalmente es a través del manejo de las tecnologías de la información, adquiriendo equipos de alta tecnología, con computadoras, cámaras de vídeo, para la seguridad de la empresa,

etc. además de capacitar simultáneamente a su personal para que este sea capaz de poder manejar todo lo relacionado con los equipos tecnológicos que se encuentren dentro de la organización” (Definista, 2015).

b) Sistemas de Información para Ejecutivos

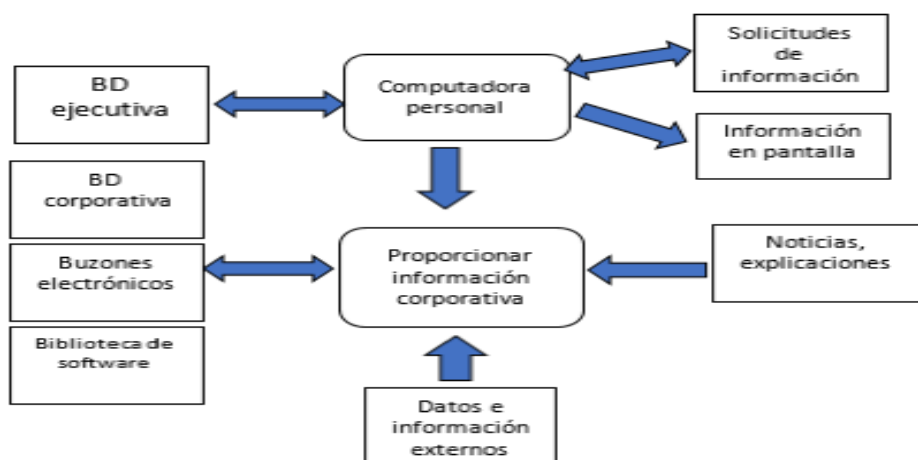
La realidad latente en el mundo es que ningún ser humano piensa igual a otro y en el mundo empresarial no es la excepción que las personas que son ejecutivas, directivas, o accionistas piensen de diferentes maneras para la toma de decisiones, puesto que cada uno tiene esquemas mentales únicos, lo que crea la necesidad de planificar las actividades en la organización trazando la línea de operaciones de cada objetivo a cumplir en determinado tiempo.

Los sistemas de información para ejecutivos (EIS). Se define, como un método computacional que provee al ejecutivo acceso fácil a información interna y externa al negocio con el fin de dar seguimiento a los factores críticos del éxito. Orientando especialmente a proporcionar información de la situación actual de la compañía.

Según se establece en Ticsinformaticos.es, “las principales características de los sistemas de información para ejecutivos (EIS) son:

Están diseñados para cubrir las necesidades específicas y particulares de la alta administración de la empresa. - Extraen, filtran, comprimen y dan seguimiento a información crítica del negocio. - Implica que los ejecutivos puedan interactuar en forma directa con el sistema sin el apoyo o auxilio de intermediarios. - Es un sistema desarrollado con altos estándares en sus interfaces hombre-máquina, caracterizado por gráficas de alta calidad, información tabular y en forma de texto. - Pueden acceder a información que se encuentra en línea, extrayéndose en forma directa de las bases de datos de la organización. - El sistema está soportado por elementos especializados de hardware, tales como monitores o videos de alta resolución y sensibles al tacto, ratón e impresoras con tecnología avanzada” (Ticsinformáticos.es.tl, S/F).

Figura n° 5: Modelo de un EIS



Fuente: Adaptado de (Upcommons.upc.edu.com, S/F)

El sistema que se implante tendrá éxito, si éste se ajusta a las necesidades y comprensión de los participantes, está fortificado por información actualizada y relevante para la toma de decisiones.

De otra parte, es preciso considerar algunas conclusiones que Roldán Salgueiro (2000), destaca sobre los modelos de un EIS:

- Son desarrollados principalmente para proporcionar un acceso fácil y rápido a la información interna.
- Las principales motivaciones para desarrollarlo, responde a presiones de carácter interno.
- La información externa tiene poca presencia dentro de los contenidos de estos sistemas.
- La información se presenta principalmente por áreas funcionales y por productos. (Roldán Salgueiro, 2000)

De lo antes mencionado se puede determinar que el EIS proporciona información global de la compañía, misma que mediante un control en todas las fases de operaciones de los diferentes participantes, se pueda contar con correctivos en el proceso de ser necesarios o de información idónea para la toma de decisiones eficientes y eficaces.

Almacén de Datos

Almacenar datos es una fase importantísima que sirve de repositorio de la información para tomarla en el momento que se precisa para tomar decisiones, por tanto, en CAVSI (S/F), se subrayan las particularidades a tener presente en referencia al almacén de datos o Warehouse:

“Viene a ser una colección de datos que se encuentra integrada con la información de la empresa u organización. Información de mucha utilidad en el proceso de toma de decisiones gerenciales. Es como el expediente de una empresa con información transaccional y operacional, que es almacenada en una base de datos diseñada para favorecer análisis y la circulación eficiente de datos.

Los almacenes de los datos contienen frecuentemente grandes cantidades de información subdivididas a veces en unidades lógicas más pequeñas, llamadas los centros comerciales, dependientes de los datos. Comúnmente, dos ideas básicas dirigen la creación de un almacén de los datos: La integración de los datos de bases distribuidas y estructuradas de manera diferente, facilitando una descripción global y un análisis comprensivo en el almacén de los datos; y, la separación de los datos usados en operaciones diarias en el almacén de datos para los propósitos de la divulgación, de ayuda en la toma de decisiones, para analizar y controlar” (CAVSI, S/F).

d) Sistemas de Flujo de Trabajo

Conocido como

“ ...la sistematización de un proceso del negocio que describe y automatiza transacciones del negocio o serie de actividades, donde los documentos, la información y las tareas son pasadas de un participante a otro de acuerdo a una serie de reglas procedimentales” (González, 2016).

Es una tecnología empleada como herramienta de coordinación y control que tiene por fin automatizar procesos, proporcionando los recursos necesarios a los involucrados, teniendo en cuenta las normas y esquemas específicos durante su aplicación.

Al respecto Rendón Veloza & Rincón Herrera (2008) establece que, para emprender la automatización de procesos, se debe considerar que su flujograma esté compuesto por las siguientes dimensiones:

1. Proceso a desarrollar, teniendo en cuenta las actividades, constituyen la unidad mínima de trabajo, pero puede descomponerse en tareas específicas
2. La organización o quién desarrollará las actividades; referido al personal que participará en la ejecución de actividades.
3. La infraestructura tecnológica; permite brindar información sobre recursos informáticos que servirán de soporte a los participantes en su trabajo (Rendón Veloza & Rincón Herrera, 2008)

Además, define los beneficios de los flujos de trabajo y su ciclo de vida:

1. Como beneficios de los Flujos de Trabajos se tiene: Reducción de costos de una empresa: la estandarización de procesos determina mayor conocimiento de los mismos, que conduce a mejor calidad; Control de Procesos: usando los flujos de trabajo se puede monitorear el estado actual de las tareas además de observar su evolución; Asignación de tareas: por la definición de roles dentro de la empresa; y Recursos disponibles: se asegura que los recursos de información están disponibles cuando se requieran.
2. El Ciclo de Vida de los Flujos de Trabajo es: I. Fase de análisis: situación de la organización, se toma modelos de procesos para identificar en los procesos sus componentes y posturas. II. Fase de desarrollo: conocida la situación, componentes y posturas de los procesos se procede a definir flujogramas de los procesos para automatizar, estructurando actividades y subprocesos. III. Fase de ejecución: Su fin es la participación del personal que interviene en las actividades del proceso, que debe ejecutar, las actividades asignadas hasta finalizar el proceso; y, IV. Fase de administración: determina el correcto funcionamiento en la fase de ejecución (Rendón Veloza & Rincón Herrera, 2008).

Gestión del conocimiento en las universidades en el Mundo

Gestión del conocimiento en universidades de Sudáfrica.

Sudáfrica es un país situado en el extremo sur de África, cuenta con rica cultura. La vida en el campus de la gran Universidad de Sudáfrica, de la Universidad de Johannesburgo o cualquier otra será gigantesca. Los idiomas Afrikaner, inglés, holandés.

La Universidad de Johannesburgo (UJ), Masterstudies.com (2016) señala:

Comparte el ritmo y la energía cosmopolita de Johannesburgo. Universidad viva hasta sus raíces africanas, bien preparada por su papel actualizado del resultado potencial que la educación superior tiene para el desarrollo del continente. Institución de sólo 11 años consolidada como una institución de excelencia mundial y a estatura de clase mundial. Centrándose en la investigación duplicó su producción acreditada y las cátedras de investigación sudafricanas de cero a siete en sus primeros años.

UJ es la primera y única universidad africana admitida al consorcio de 28 universidades de investigación intensiva en el mundo, Según Universitas 21 “un importante respaldo de estatura internacional; se jacta de clase mundial, los programas académicos son reconocidos a nivel internacional por planes de estudios informados y de vanguardia, tanto en pregrado y postgrado. La universidad ha invertido en investigación e innovación, en la modernización y ampliación de las instalaciones de vida y de aprendizaje; aprendizaje de clase mundial y entorno a la investigación, para el personal y estudiantes. Introdujo dispositivos tecnológicos de mano (tableta o portátil) en las aulas de primer año” (2014), en el intento por conectar mentes jóvenes con el mundo del e-conocimiento para transformar su capacidad de contribuir y competir. También incorporó asesores académicos en residencias universitarias.

UJ con 6 de 133 investigadores categorizados tipo A-clasificado, y ha aportado 7 presidentes a la Fundación Nacional de Investigación. Además, produce el mayor número de contadores negros de todas las universidades residenciales acreditados en el país.

UJ ha fijado seis propósitos estratégicos, a saber: La excelencia global en investigación e innovación; excelencia global en la enseñanza y el aprendizaje; un perfil internacional adecuado para la excelencia global y estatura, una experiencia de estudiante excepcional; gestión activa de la reputación global; y, una institución y gente aptas para la excelencia y estatura global (Masterstudies.com, 2016).

Por su parte, la University of the Witwatersrand, Masterstudies.com.ar, refleja:

Astucia se encuentra estratégicamente ubicada en Johannesburgo, ciudad de clase mundial y centro económico de Sudáfrica. Con más de 130 000 graduados en sus 91 años de historia, los ingenios han hecho su marca a nivel nacional e internacional. Ingenios está posicionado en el número 24° por el

Capítulo 2

Times Higher Education Rankings entre las mejores 100 universidades del mundo de (Fortune 500). Centrada en el mantenimiento de las normas de la competencia a nivel mundial de excelencia en el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

“Estudios de Postgrado ofrece áreas de investigación intelectualmente estimulantes a nivel de postgrado, la supervisión excelente y apoyo a la investigación, así como el financiamiento para estudiantes meritorios y aquellos con necesidad financiera” (Masterstudies.com.ar, 2016).

En cuanto a la Nelson Mandela Metropolitan University, Educations.es, señala:

La Universidad Metropolitana Nelson Mandela (NMMU) es la institución de educación superior más grande en el este y el sur del Cabo. Aproximadamente el 10% de los 27,000 estudiantes de NMMU son estudiantes internacionales. La Universidad Metropolitana Nelson Mandela ofrece educación de calidad en un ambiente vibrante y diverso que favorece la excelencia y la innovación.

La NMMU tiene sus raíces en un país donde convergen el Primer Mundo y el Mundo en Desarrollo. En esta encrucijada, los nuevos conocimientos, la innovación y la investigación pertinente se fusionan para iluminar el camino hacia el desarrollo sostenible para África. Esta institución en constante evolución ayuda a mantener el corazón económico del este y el sur del Cabo latiendo. Ofrece a los estudiantes lo mejor de la teoría y la práctica desde el nivel de certificado de ingreso hasta la investigación doctoral.

La Universidad Metropolitana Nelson Mandela ya se ha establecido como líder en campos como ingeniería automotriz, ecología, estudiantes marinos, salud comunitaria, entorno construido, arte y diseño, contabilidad y auditoría, educación e informática, pero también ofrece a los estudiantes una opción incluso más amplia de estímulos y cursos orientados al mercado, que abren una variedad de oportunidades de carrera (Educations.es, 2016).

Gestión del conocimiento en universidades de Malasia

El sistema de Educación Superior Malayo, según hotcoursesLatinoamérica.com muestra:

“El sistema educativo universitario es administrado por el Ministerio de Educación de Malasia, el gobierno subsidia un 60% de la educación terciaria. Tanto que el año académico se divide en dos semestres.

Las licenciaturas en Malasia tienen una duración de 3-5 años a tiempo completo. Los programas de universidades privadas se imparten en inglés, mientras que en las instituciones públicas se dictan en las lenguas malaya o Bahasa Melayu. Además, los estudiantes deben completar una carga de curso equivalente a por lo menos 120 créditos, con el fin de obtener su respectivo título.

Algunas universidades brindan la oportunidad de obtener un título de Honores (Hons) como parte de su Licenciatura y es necesario completar una tarea de investigación de larga duración en el transcurso del último año, como una tesis o proyecto de investigación independiente.

Para los cursos de posgrado de maestría y doctorado, que abarcan clases impartidas y una investigación. La estructura de los mismos es muy similar a la del Reino Unido y Australia, e implican la asistencia a conferencias, seminarios, tutorías, talleres y evaluaciones completas; al igual que sucede con los estudios de pregrado.

Los programas de maestría en Malasia pueden tomar entre 1-5 años, en función de créditos; mientras que los doctorados tardan hasta cuatro años. Casi todos los cursos de posgrado se imparten en inglés.

Las universidades malayas ofrecen la oportunidad de completar una licenciatura a través de dos instituciones asociadas, ubicadas en diferentes países. En el programa de hermanamiento 2+1, los estudiantes pueden optar por obtener créditos académicos en una universidad de renombre en Reino Unido, Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Francia o Alemania; mientras que los interesados en completar sus estudios en Estados Unidos deben participar en el programa 2+2, en el que los cursos transferibles se hacen primero en Malasia antes de viajar a Estados Unidos para terminar sus estudios. Existe una tercera opción conocida como 3+0, programa de Licenciatura en el extranjero llevado a cabo por instituciones en Malasia.

Los estudiantes entran en contacto con estilos de enseñanza y ambientes académicos influenciados por una serie de diferentes culturas (lo que representa una ventaja añadida). En general, sin embargo, la cultura académica es ligeramente modelada como la del Reino Unido: Se espera que los

Capítulo 2

estudiantes sigan los cursos de forma independiente, y gestionen su propio progreso académico” (Hotcourseslatinoamérica.com, 2015).

La Universiti Teknikal Malaysia Melaka UTeM, Bachelorstudies.com, marca:

La universidad ofrece la Licenciatura en Informática (Gestión de Base de Datos) y cuyos objetivos son producir conocimiento y graduados altamente calificados en el campo de la tecnología de información y la comunicación.

Los graduados que están equipados con el conocimiento y habilidades especializadas en el área de gestión de base de datos, como la capacidad de analizar, diseñar, desarrollar programas utilizando el método de la programación estructurada, gestionar y mantener el sistema de base de datos para satisfacer necesidades de la industria en el campo.

Los estudiantes deben poder desarrollar una aplicación de minería de datos con el estándar de seguridad necesaria para proteger la base de datos del sistema” (Bachelorstudies.com, 2016).

Al respecto de la Universiti Putra Malaysia (UPM), Masterstudies.es, señala:

Es una universidad líder en investigación en Malasia - Putrajaya - Kuala Lumpur (KLIA) y es un Centro de renombre mundial de aprendizaje e investigación, con estudiantes y personal de todo el mundo, mismo que comenzó en 1931 como escuela de agricultura. Universidad pública con 30.000 estudiantes aproximadamente.

Es una mini comunidad de naciones, con más de 3.000 estudiantes internacionales de más de 60 países diferentes y debido a la diversidad cultural de los estudiantes de Malasia y UPM es nada menos que un crisol de culturas.

Ampliamente reconocida por su liderazgo en la investigación y la innovación, por tanto, continúa esforzándose por motivar a toda la comunidad universitaria en lograr la excelencia, y se asegura de compartir el encargo de adherirse a las exigencias de la filosofía organizacional” (Masterstudies.es, 2016)

Al referirse a la International College of Música, Licenciaturapregrados.com, establece:

El Colegio Internacional de Música (ICOM), que se encuentra en Kuala Lumpur, Malasia como uno de los mejores colegios de música de Asia ofrecen

cursos como fundamento en la música, diploma en la industria de la música, diploma en la producción de sonido y el grado en la música (Licenciaturaspregrados.com, 2016).

Respecto de Asia e University, Master-maestrias.com, señala:

“El programa Master en Gestión de las TIC (MICTM) está diseñado para satisfacer la necesidad de profesionales capaces de responder a la convergencia entre la informática y las comunicaciones. El Programa es ideal para personas con antecedentes técnicos y no técnicos a convertirse en futuros líderes empresariales en industrias basadas en la tecnología. Además, un programa de maestría que hace de puente entre técnicos, comerciales y de gestión del conocimiento. Apto para egresados de disciplinas técnicas y no técnicas como la ingeniería, tecnología de la información, sistema de información, negocios y administración. Especializaciones en áreas como seguridad de la información, Gestión de Proyectos, Gestión del Conocimiento, el espíritu empresarial de las TIC, informática de código abierto, así como Plan de Negocios y continuidad” (Masters-Maestrías, 2016).

Gestión del conocimiento Filipinas

Las universidades filipinas fueron las primeras instituciones universitarias fundadas en Asia, históricamente, uno de los niveles educativos más altos del continente. Creadas por órdenes religiosas, extendidas por el país: en casi todas las islas principales existe un campus universitario.

Desde el siglo XVI, España estableció en Filipinas un modelo colonial en el que sobresalía la labor de evangelización y educación. Las congregaciones religiosas de: Agustinos, Dominicos, Franciscanos, Jesuitas y Recoletos, crearon en el siglo XVI, con permiso papal, diversas instituciones educativas.

Las dinámicas históricas han provocado la descentralización educativa que primó en el archipiélago, solicitando que las universidades abrieran pequeños “Colleges”; como la University of San Carlos, de Cebú, cuyo precedente fue el Colegio de San Ildefonso (1595), y una red de centros universitarios establecidas en Manila. Actualmente, existen en Filipinas más de 200 universidades.

Así mismo, la University of the Philippines, que es de carácter público (1908), es la mayor del país y la que más grados imparte. Ofrece 94 cursos de grado y postgrado. Tiene unos 53.000 alumnos repartidos en 11 campus y una universidad abierta. Su sede principal está en Diliman (Manila), cuenta con 14

centros de investigación varias de sus facultades actúan como consejeras y consultoras del gobierno filipino. Forma parte de la ASEAN University Network. Clasificada en el primer lugar del ranking de universidades filipinas, y en el conjunto de Asia ocupa el puesto 63. Tiene departamentos destacados en Arte y Letras; Ciencias Sociales y Filosofía; Derecho; Economía y Empresa; Ciencias y Tecnología. Agricultura y Bosques. Además, tiene Facultades de Medicina, Salud Pública – asociada con Boston University School of Public Health.

En referencia a la Ateneo de Manila University, se señala que es un centro universitario, conocido y prestigioso. Universidad privada, fundada en 1859 por la Compañía de Jesús, precedente el Colegio de Manila (Colegio Seminario de San Ignacio), creado en 1590, en 1621 autoriza el Papa Gregorio XV para otorgar grados en Teología y Arte-. Confirmó el rey Felipe IV, convirtiéndola en una Universidad Real y Pontificia. Cuenta con 12.000 estudiantes. Tiene una biblioteca, con más de 500.000 libros y varios archivos documentales de primera categoría. Forma parte de ASEAN University Network. Destaca por sus programas de Negocios, Leyes, Gobierno, Medicina, Ciencias Humanas y Sociales. Además, cuenta con Centros de Excelencia en Administración de Empresas, Química, inglés, Información y Tecnología, Literatura, Matemáticas, Filosofía, Física, Psicología y Sociología, y con Centros de Desarrollo en Biología y en Ciencias Medioambientales.

Mientras que, de la University of Santo Tomás (1611), se puede decir que es la Pontificia y Real Universidad de Santo Tomás, fundada por los Dominicos, a partir del Colegio de Nuestra Señora del Rosario. El Papa Inocente XI (1645) elevó al rango de universidad. Es la más antigua de Filipinas y de Asia. Inicialmente servía como seminario para sacerdocio. Se especializó en Derecho Canónico, Teología, Filosofía, Lógica, Gramática, Artes y Código Civil. En 1871 comenzó a impartir Medicina y Farmacia. Tiene alrededor de 33.000 alumnos. Y que, entre sus numerosas titulaciones, cuenta con centros de excelencia en Medicina y Cirugía, Enfermería, Arquitectura, Ingeniería, Química, Leyes, Literatura, Música, CC.EE y Filosofía.

En cuanto a De La Salle University, se menciona que la Universidad De La Salle–Manila (1911), fue fundada por la Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas (Fraternum Christianarum Scholarum). Y que, en Filipinas tiene un complejo sistema compuesto por 17 instituciones, con 15.000 alumnos. Forma parte de la ASEAN University Network. Tiene varios centros de excelencia (Business and Economics, Computer Studies, Education, Engineering, Liberal Arts, Sciences, Law), y entre ellos un Centro de Estudios para el Desarrollo, Ciencias Naturales y Aplicadas, Tecnología, Estudios

Ambientales, Ingeniería y Artes, pero destaca especialmente por su dedicación al área de Negocios.

Tratándose de la University of Asia & the Pacific (1967), se puede decir que es una Universidad privada, asociada al Opus Dei. Basado en la creación del Center for Research and Communication, que desarrolla investigaciones sobre economía y ciencias sociales, cuenta con unos 3.000 alumnos. Trabaja en tres campos fundamentales: Humanidades; Ciencias Sociales y Tecnología; y Economía y Comunicación. Hoy en día sobresale muy especialmente en Economía, Empresas y Negocios, área en la que en España se ha asociado con la prestigiosa escuela de negocios IESE.

Respecto de la Ateneo Graduate School of Business (AGSB), Gsb.ateneo.edu, menciona:

La Escuela de Graduados del Ateneo de Manila se estableció por primera vez en 1948, con programas de Maestría en Artes en Educación e inglés como su oferta inicial. Con el tiempo, se introdujeron otros campos de estudio, entre ellos Sociología, Economía, Filosofía y Administración de Empresas. En 2003, la Comisión de Educación Superior otorgó a AGBS el estatus de autonomía total, en reconocimiento a sus innovaciones en el ritmo de la capacitación en gestión y el desarrollo del liderazgo, y su compromiso continuo con la educación de calidad. En 2004, CHED calificó a AGBS como la escuela de negocios número uno en el país de las 199 escuelas que evaluó ese año. En agosto de 2010, la escuela recibió la acreditación completa de la Asociación de Acreditación de Escuelas, Universidades y Universidades de Filipinas, o PAASCU. - Para hacer que su marca de educación empresarial sea más accesible para un Manteniéndose fiel a la tradición jesuita de magis y la excelencia en el servicio a los demás, y constantemente estimulado por su apasionado deseo de proporcionar a sus estudiantes la mejor educación de calidad al servicio de la nación, la AGBS hoy en día sigue apostando cada vez más por su propuesta de valor que el negocio no solo tiene fines de lucro sino también para la construcción de la nación. - El AGBS aspira a ser una institución educativa de gestión líder en la región de Asia y el Pacífico, para el profesional de negocios que busca convertirse en un líder empresarial ético y profesional comprometido con la construcción de la nación. - La institución ofrece programas para mantener una tradición de servicio y un alto nivel de excelencia académica, para ayudar a los profesionales de negocios a alcanzar su máximo potencial y crecimiento: el programa MBA estándar, el programa MBA de gerentes intermedios, el programa acelerado MBA Ateneo-Regis, el programa especializado Programa de MBA de salud, y el Máster en Emprendimiento, mismo que se dirige a los empresarios de la vida real que

quieren seguir un mayor crecimiento de la empresa al tiempo que mejora sus habilidades individuales y repetir sus éxitos con mayor precisión y cometer menos errores (Graduate School of Business, 2016).

Gestión del conocimiento en universidades de Kuwait

Kuwait, país árabe, con grandes yacimientos de petróleo descubiertos en la década de 1930, declaró su independencia del Reino Unido en 1961. La educación superior convertida en foco importante para el gobierno kuwaití, orienta la preparación de estudiantes para la industria petrolera, como principal sector económico.

“La educación superior en Kuwait es supervisada y regulada por el Ministerio de Educación Superior, que establece los programas de estudio y las políticas educativas. La formación técnica supervisada por la Autoridad Pública para la Educación y Formación Aplicada (PAAET, en sus siglas en inglés), las universidades ofrecen programas de carácter profesional, como Administración de Empresas y Contabilidad y Finanzas, mientras que los centros de formación técnica brindan programas técnicos de dos años de duración para aquellos que posean el Certificado de Educación Secundaria.

En Kuwait, la educación universitaria es proporcionada por cuatro instituciones de educación superior estatales y varias universidades privadas, acreditadas por el Ministerio de Educación Superior. Los programas de Licenciatura, en la mayoría de las áreas académicas y profesionales, se distribuyen en ocho semestres regulares o cuatro años. Algunos programas requieren un tiempo adicional, como, el programa de ingeniería, que abarca de 9 a 10 semestres regulares, y el programa de medicina, que consta de tres niveles de siete años de duración.

A nivel de posgrado, la duración de los programas que conducen a la obtención de un diploma de estudios superiores es de 2 a 3 semestres. Asimismo, también se ofrecen programas de Maestría en áreas como ciencia, ingeniería, filosofía y medicina. Cada uno de ellos abarca de uno a dos años y se puede realizar luego de haber obtenido un título de Licenciatura. La duración de los programas de Doctorado en Kuwait tiene un mínimo de tres años.”

En cuanto la American University of Kuwait Auk, Bachelorstudies.es, pública:

Es una institución de artes liberales dedicado a la enseñanza, el aprendizaje, y la erudición. La Universidad ofrece programas que proporcionan a los estudiantes con los conocimientos y habilidades necesarias para el aprendizaje de toda la vida y el éxito profesional. AUK enriquece la sociedad mediante el fomento de un ambiente fomentando el pensamiento crítico, la comunicación efectiva, el crecimiento personal, el servicio, y liderazgo.

La Universidad Americana de Kuwait fue galardonado Acreditación de Programas Internacionales de la Academia Americana de (AALE) Junta de Síndicos de la División de Humanidades División de Ciencias Sociales en sus artes y, así como el Programa de Educación General Universitario de Educación Liberal para un período de cinco (5) años, que termina 30 de septiembre 2016. AALE Membresía certifica que la institución cumple o excede establecidos independientemente Estándares de Educación de la Academia.

La Universidad abrió sus puertas en el otoño de 2004 y lleva a cabo sus actividades académicas en un nuevo, rehabilitado y reformado campus, que será ampliado y desarrollado en los próximos años. El campus de AUK ofrece a los estudiantes AUK, profesores y personal de un lugar agradable para relajarse y estudiar.

La participación en actividades extracurriculares permite a los estudiantes a aprender nuevas habilidades y desarrollar los ya existentes, mejorando así no sólo su experiencia educativa, sino también el desarrollo persona" (bachelorstudies.es, 2016).

Gestión del conocimiento en universidades de Jordania.

El Reino de Jordania Oriente está clasificado como país de "desarrollo humano medio" Informe 2011, y el Ministerio de Educación jordano ha logrado desarrollar un programa nacional muy avanzado. Las universidades fomentan el aprendizaje sin límites.

Al mencionar a The University of Jordan- School of Business, Masterstudies.es, comparte:

Fundada en 1962. Como institución integral de enseñanza, investigación y servicio a la comunidad, permite a sus estudiantes elegir una amplia gama de programas- más de 3500 cursos diferentes ofrecidos por 18 facultades. La Escuela de Negocios actualmente es el segundo más grande. La UJ con presencia en el mundo de los negocios. País tradicional en el sector servicios,

pero los últimos años surge una generación de empresarios que ofrecen soluciones a Jordán, la región y el mundo.

La Escuela de Negocios juega un papel integral en la formación de estos líderes empresariales del futuro. Que ofrece soluciones reales a los desafíos de nuestro tiempo, y la enseñanza que pretende involucrar a los estudiantes y prepararlos para todo tipo de carreras.

La Escuela de Negocios de la Universidad de Jordania se compromete a proporcionar programas de negocios académica de alta calidad e instalaciones de investigación que permitan a su personal y graduados para sobresalir a través de la mejora continua en el aprendizaje, la construcción de conocimientos, desarrollo de habilidades y servicios de la comunidad, mientras que la preservación de los valores de la nación y cultura (masterstudies.es, 2016)

En cuanto a la Jordan University of Science and Technology (JUST), Healthcarrstudies.es, indica:

Es un centro líder en la enseñanza e investigación en Jordania y en el Medio Oriente. Impacta en la ciencia y la tecnología a nivel local y regional, egresados de renombre ocupan posiciones vitales en profesiones médicas, ingeniería, arquitectura, agricultura, ciencias, ciencias de la computación y la tecnología de la información.

El JUST, dedicado a proveer estudiantes con una educación de alta calidad en todos los campos de la ciencia y la tecnología. Ofrece un ambiente intelectual desafiante con una amplia gama de programas de licenciatura y posgrado. El cuerpo estudiantil proviene de diferentes nacionalidades que fomenta diversa cultura; cerca de una cuarta parte son estudiantes internacionales. La Facultad de Estudios de Posgrado ofrece programas académicos. En ciencias aplicadas, ciencias de la salud, medicina, odontología, enfermería, ingeniería y agricultura” (Healthcarestudies.es, 2016).

Gestión del conocimiento en universidades de Inglaterra.

Reino Unido constituye cuatro naciones: Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte. Es centro de aprendizaje, posee muchas universidades antiguas y distinguidas. Los estudiantes extranjeros constituyen un porcentaje significativo de la población estudiantil en las universidades del Reino Unido.

Algunos aspectos a considerar para estudiar la universidad en el Reino Unido, según se menciona en Klensein.com, son:

El Reino Unido se distingue por las universidades históricas y prestigiosas de todo el mundo. Cursar estudios superiores es de gran ayuda para incorporar al mercado laboral, porque los títulos y calificaciones son de reconocimiento mundial. En el Reino Unido, los planes de estudio de grado tienen una duración general de 3 años en el caso de Inglaterra y Gales, y de 4 años en el caso de Escocia, aunque hay excepciones para planes de estudio combinados o para carreras como medicina, cuya duración es de entre 5 y 6 años.

Por otro lado, en cuanto al tipo de carrera universitaria, podemos distinguir los planes de estudio dependiendo de si son combinados o no, así como de la cantidad de créditos cursados o de la nota media obtenida al finalizar los estudios: Ordinary degree: Estudio de varias asignaturas a un nivel general.

“Estos grados tienen una duración de 3 años; Honours degree: Estudio de un campo del conocimiento a nivel más avanzado; con más créditos que en un Ordinary degree para la obtención de este título, su duración de tres años, pudiendo alcanzar los cuatro en el caso de Escocia o de carreras especiales. Según las calificaciones obtenidas, podremos obtener First Class Honours, Second Class Honours o Third Class Honours; Joint Honours degree: Se trata de un Honours degree pero que combina dos áreas diferentes de estudio. Es lo que llamamos un grado de doble especialización, es decir, no es un doble grado donde se nos otorgan dos títulos por separado al finalizar, sino que se otorga un único título, pero en dos especialidades combinadas. La duración del grado, en este caso, sería la misma, tres años en el caso de Inglaterra y Gales, y cuatro en el caso de Escocia. Combined Honours degree: En estos cursos se estudian tres o más áreas a un nivel más general, donde los estudiantes tienen la posibilidad de configurar su propio plan de estudios mediante la elección de optativas. Es lo que en Estados Unidos se conoce como Liberal Studies, o Liberal Arts and Sciences.; y, Grado sándwich: Es cualquiera de los grados antes mencionados, pero donde se intercala un año de prácticas en empresas, o 1 año de estudios en el extranjero, de forma que la duración total pasa a ser de 4 años en el caso de Inglaterra y Gales, o cinco en Escocia.

La ventaja de estos programas es que los estudiantes, al terminar la carrera, salen con un título, 1 año de experiencia laboral, y contactos en el sector correspondiente, lo que multiplica sus posibilidades de conseguir empleo bien remunerado” (Klensein.com, 2016).

Investigaciones recientes acerca de Gestión del Conocimiento:

Se registra el trabajo de Inche Mitma (2010) titulado Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Lima – Perú”, indica que:

La investigación tenía como objetivo proponer un modelo de Gestión del Conocimiento en la UNMSM, que permita evaluar el capital intelectual y el aprendizaje organizacional, a fin de mejorar la actuación organizacional, con los recursos puestos a disposición de la Universidad. Y, dentro de las conclusiones más relevantes se tiene; que los elementos organizacionales que favorecen la gestión del conocimiento en la UNMSM son la gestión del capital intelectual, el aprendizaje organizacional y la actuación organizacional; el capital relacional está condicionando de forma positiva tanto por el stock de conocimiento, como por el flujo del conocimiento, por ello podemos concluir que el capital relacional sí condiciona de forma positiva al aprendizaje organizacional; se ha comprobado que la gestión del capital intelectual se relaciona con el aprendizaje organizacional y, a su vez, este último, con la actuación organizacional; cada organización potencializa la existencia de una cartera de stocks y flujos de conocimiento para la renovación, transformación y aplicación de conocimientos; y en este sentido, la existencia de una cartera de stocks de conocimiento debe ser establecida a partir de los conocimientos disponibles en los individuos, grupos y la propia organización; y, por último que el modelo de gestión del conocimiento GESCON, es fruto de la integración entre la perspectiva positivista y la perspectiva construccionista del conocimiento, que explican la efectividad del aprendizaje como base de los resultados de la organización en sus aspectos económicos y no económicos” (Inche Mitma, 2010).

Otra investigación es la de Olmedo Narbona (2011) titulada Modelos Organizativos basados en el conocimiento. Desde la gerencia de la información a la Gestión del Conocimiento. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. Departamento de Economía y Administración de Empresas. Tesis para optar el grado académico de doctor. Málaga – España”, establece que:

La investigación tuvo como objetivos: estudiar la evolución de los modelos de calidad total hacia modelos de gestión del conocimiento, sistematizar y proporcionar un modelo organizativo basado en el conocimiento

para los Centros del Profesorado; y, desarrollar para el Centro del Profesorado de Málaga un modelo organizativo basado en el conocimiento.

Como conclusiones más relevantes se tiene: La definición del proceso de gestión del conocimiento establece los parámetros básicos para su gestión, que se sustenta en un sistema de gestión de la calidad que establece la estructura organizativa en función del proceso de gestión del conocimiento. “Un sistema de información que automatiza los flujos de información y la redefinición de una cultura organizacional orientada al conocimiento; el marco de trabajo del modelo EFQM facilita el diseño de modelos organizativos basados en el conocimiento, para su implementación es necesario: establecer las etapas del proceso de gestión del conocimiento de la organización, una gestión por procesos (sistema de gestión de la calidad), un sistema de gestión de la información y su sistema de gestión de las personas; y, en el marco normativo de la Junta de Andalucía se puede desarrollar un modelo organizativo basado en el conocimiento para los Centros del Profesorado, utilizando el modelo EFQM como referente, como se evidencia en el desarrollo del modelo del Centro del Profesorado de Málaga” (Olmedo Normona, 2011).

Se localiza la investigación de Rodríguez Ponce (2012) titulada La gestión del conocimiento en los equipos directivos de las Universidades y sus efectos sobre el sistema de aseguramiento de la calidad institucional: Evidencia empírica desde Chile. Universidad de Tarapacá. Facultad de Ciencias de la Educación. Tesis para optar el grado académico de doctor en Ciencias de la Educación. Chile, aporta que:

La investigación tuvo como objetivo explorar la naturaleza de la vinculación existente entre el proceso de gestión del conocimiento en los equipos de alta dirección de las universidades y la calidad lograda por estas instituciones de educación superior.

Como conclusiones más relevantes se tiene: “Los estilos de liderazgo y la cultura organizacional son los determinantes del proceso de gestión del conocimiento; la Gestión del conocimiento impacta sobre la calidad del quehacer académico, mismo que configura la calidad institucional; y, los estilos de liderazgo participativo y colaborativo determinan la cultura organizacional de innovación y comunitaria, la que permite crear, compartir conocimiento y procesos esenciales para aplicar conocimiento” (Rodríguez Ponce, 2012).

Igualmente se registra el trabajo de Franch León (2014) La gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisión en las

organizaciones. El caso de las organizaciones cubanas. Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Ciencias políticas y Sociales. Tesis para obtener el título de Doctor. Santiago de Compostela. Cuba, se desarrolla que:

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar en qué medida, “la gestión del conocimiento puede constituir una herramienta de apoyo en los procesos de decisiones, llevados a cabo en las organizaciones cubanas.”

Las inferencias dieron: que, “las acciones de modernización del sector público deben buscar la eficiencia y eficacia, pero su aplicación conlleva a transformar el sistema político en un espectro amplio, que no se ha logrado en la mayoría de países dado el fracaso del modelo neoliberal, pero que los elementos claves para alcanzar esas metas son la actualización y la profesionalización de todos los que desempeñan funciones en las administraciones públicas y el desarrollo de nuevos talentos y estilos directivos; se necesita una sociedad civil activa, en la cual el debate público juegue un papel principal como formador de la opinión pública y junto a la reforma institucional. Esto ocurrirá cuando la densidad del espacio público, la calidad de las instituciones públicas organizacionales y el profesionalismo de los servidores públicos prueben ser mejores que el simple nivel de renta per cápita; y, teóricamente se le concede importancia a la GC como elemento de apoyo a la toma de decisiones.

Con relación a los modelos para el desarrollo de la gestión del conocimiento, se puede observar que existen infinitudes de ellos que de forma simplificada y esquemática representan el fenómeno, delimitan sus dimensiones, permiten una visión aproximada de los objetivos que persiguen, describen su estructura, orientan estrategias y precisan aspectos relevantes para su adecuada comprensión, sin embargo, no se identifican diseños asociados al mejoramiento de la TD basado en la GC, constituyendo esto una brecha desde el punto de vista investigativo” (Franch León, 2014)

Del trabajo Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas, de Liberona & Ruiz (2013), se obtiene que:

Este artículo aborda que la gestión del conocimiento es una nueva disciplina que facilita la creación, el almacenamiento, la transferencia y la aplicación de conocimientos en las organizaciones. “En el caso de Chile no existe ningún estudio que aborde el estado de implementación de la gestión del conocimiento en las empresas y las dificultades para desarrollar estos

programas. Este trabajo busca explorar el estado general de la implantación de estos programas en Chile y cuáles son las principales dificultades para desarrollarlos. Se identificaron seis problemas principales para la adopción e implementación de programas de gestión del conocimiento, y se determina que, si bien la gestión del conocimiento es conocida y valorada en las empresas chilenas, su adopción todavía es muy baja.”

Se presentaron como conclusiones: una brecha entre la teoría y la implementación de prácticas de gestión del conocimiento. “Las empresas cuentan con base conceptual limitada sobre el conocimiento y su proceso de gestión, no hay un enfoque sistemático sobre cómo apropiarse y compartir el conocimiento, desconocen los beneficios de la gestión del conocimiento y suelen concentrarse en resolver problemáticas puntuales a corto plazo en vez de mejorar la eficiencia del aprendizaje organizacional, su correcta utilización y su desarrollo.

Existe la posibilidad de usar herramientas avanzadas de apoyo a la gestión del conocimiento que permiten tomar decisiones rápidas o más informadas, como programas de cursos en línea (programas completos de aprendizaje con diversos niveles), plataformas de administración de talentos o directorios de expertos; considerando los procesos y las prácticas de gestión del conocimiento, las empresas desconocen cuánto capital intelectual tienen y cuánto pierden, van resolviendo los problemas relacionados con el conocimiento con soluciones a corto plazo, como volver a reclutar, entrenar y reentrenar de continuo, o generar manuales de procedimientos que suelen estar atrasados y no son consultados.”

Además destaca la importancia del conocimiento tácito en las personas y de todo el potencial humano en la gestión del conocimiento; que son los que aplican el conocimiento en la organización, por ende la cultura organizacional que profesen influirá sobre los resultados de cualquier programa que se desee implantar en la organización; es necesario lograr que la organización en su conjunto participe activamente y colabore en el desarrollo de las soluciones y prácticas de gestión del conocimiento (algunas de las prácticas colaborativas más utilizadas son wikis, comunidades de práctica, guías de expertos y herramientas de colaboración).

Es esencial el compartir voluntario de su conocimiento de los colaboradores y se comprometan con el programa; a través de construcción de relaciones entre los trabajadores para que se conozcan y compartan diferentes situaciones, lograr objetivos afines con el hecho de compartir conocimientos,

desarrollar espacios físicos que incentiven el encuentro y comunicación, luego definir procesos para compartir conocimiento dentro de los flujos de trabajo; donde, los responsables de los eventos de la gestión del conocimiento se conviertan en emprendedores al interior de la organización y ser obsesivos acerca de cómo capturar, distribuir y aplicar viejos conocimientos para poder crear nuevos conocimientos e innovar ya que cada vez más el éxito empresarial dependerá de las habilidades para cambiar y adaptarse; a su vez, un programa de gestión del conocimiento bien implementado colabora de manera eficaz con el desarrollo de estas habilidades” (Liberona & Ruiz, 2013)

Por su parte, Saldarriaga Ríos (2013) aporta que:

“Este artículo aborda la responsabilidad social y la gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana, conexas e inseparables, en las organizaciones. Estas estrategias hacen posible que la organización mire hacia sí misma y reconozca los impactos que estas prácticas tienen sobre sus miembros, asumiéndolas no solo exclusivamente como actividades que le genera ganancias económicas y visibilidad en el escenario social, sino como parte integral de su forma de concebir y administrar su talento humano. El artículo es producto de dos investigaciones que pretenden analizar las tendencias y estrategias de gestión humana utilizadas tanto en el ámbito nacional como internacional, y en las cuales se recurre a un diseño metodológico flexible en el que se aborda el objeto de estudio tanto desde la perspectiva cuantitativa como desde la cualitativa.”

Se presentaron como conclusiones más relevantes las siguientes; puede afirmarse que ambas tendencias son ampliamente utilizadas por las empresas objeto de estudio en sus procesos de administración y gestión, pero en muchas de ellas no se encuentran articuladas en la estrategia de gestión humana; el uso e implementación en las empresas colombianas de las actuales tendencias de gestión humana, entre ellas, la responsabilidad social y la gestión del conocimiento, evidencia un creciente interés por encontrar alternativas que les permitan ser más productivas y competitivas, valiéndose de estrategias que cada vez son más utilizadas en el ámbito internacional; lo que resulta interesante es que dichas tendencias y estrategias en el contexto nacional parecen no responder a un direccionamiento estratégico del proceso de gestión humana, alineado a la estrategia del negocio, sino a acciones de carácter puntual de las que se esperan beneficios rápidos y no relacionados con el desarrollo de las personas de la organización.

“Dados los resultados evidenciables que se pueden obtener con la implementación de la responsabilidad social y la gestión del conocimiento como estrategias articuladas en el proceso de gestión humana, es importante que las empresas reflexionen acerca de ello y generen los mecanismos para potenciar dichos resultados y para generar procesos sinérgicos y de cohesión entre las estrategias implementadas y el proceso de gestión humana.

De igual manera, es importante que futuras investigaciones aborden esta temática, que es de vital importancia para la administración moderna, pues puede proveer fundamentos teóricos que ayuden en el proceso de evolución de la gestión humana en el contexto nacional e internacional” (Saldarriaga Ríos, 2013)

Capítulo III.

El tema de la Calidad

La exploración de esta noción tan significativa para las civilizaciones a través de la historia, lleva a que se considere el trabajo presentado en lasfinanzasglobales.files.wordpress.com, que señala sobre la evolución histórica de la calidad aspectos como:

“El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo xx en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Pese a su globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad (Juran J., 1995), que se suma: a su idiosincrasia cultural. Por tanto, sea cual sea el conocimiento que uno tenga, existen actualmente muchas más ideas y experiencias por aprender alrededor de todo el planeta.

El movimiento por la calidad recoge iniciativas y esfuerzos de más de un siglo, emanados de distintas disciplinas, naciones y foros. En algunos casos, estos agentes han chocado con prismas distintos de lo que significa la calidad, sin embargo, todos ellos han compartido una idea: el crecimiento y la competitividad de la empresa, así como la construcción de organizaciones eficaces y eficientes, a indisociable de la calidad de sus productos, procesos y sistemas” (lasfinanzasglobales.files, 2018).

También plantea que:

“Los orígenes del movimiento internacional por la calidad pueden abordarse desde perspectivas como: La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad; la difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes; la progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas; y, una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión” (lasfinanzasglobales.files.wordpress.com, 2018).

Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez (2009), señalan que:

“...la calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud. En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos. Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias, como la construcción de sus viviendas, la fabricación de sus prendas de vestir, etc.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009).

Por otro lado, Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez (2009) sobre la evolución de la calidad identifica seis etapas:

“Etapa artesanal: En este proceso evolutivo llegamos a la Edad Media, donde surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se generaliza la costumbre de agregarles marca y, con esta práctica, se desarrolla el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.). Según De Fuentes (1998) en el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, fenómeno que convirtió a los artesanos en instructores del oficio e inspectores de éste, debido a que conocían a fondo su trabajo, su producto y sus clientes. Este conocimiento tan amplio del artesano determinó que sus productos fueran de la mejor calidad, ya que realizaban el control de calidad de sus productos y de antemano conocían las necesidades y expectativas de sus clientes.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 82) citando a (De Fuentes, 1998).

Asimismo, citando a Penacho (2000) aporta que:

“En el siglo XVII se produjo una separación entre la ciudad y el mundo rural, debido a que se presenta en la escena productiva el desarrollo del comercio internacional, lo cual obliga a que los artesanos migren a las ciudades y se concentren allí, lo que trae consigo la figura del mercader, que compra la producción de los artesanos para comercializarla posteriormente permitiéndoles

a éstos la dedicación exclusiva a sus actividades productivas. Durante esta etapa, que es el antecedente a la Revolución Industrial y su producción en masa, la calidad se fundamentaba en las destrezas y la reputación del artesano.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 83) citando a (Penacho, 2000).

“Revolución industrial. Finales del siglo XIX: Con la llegada de la era industrial, la situación cambió, pues el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción, los artesanos también cambiaron, pues los de mayor capacidad económica se transformaron en empresarios y el resto en operarios de las fábricas.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 83)

En el mismo orden, citando a Garvin (1988).

“la era de la revolución industrial trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo, como consecuencia de los altos niveles de demanda y la necesidad implícita de mejorar la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos, la función de inspección se convierte en elemento fundamental del proceso productivo y la realiza el operario, por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 83) citando a (Garvin, 1988).

“Administración científica. Segunda Guerra Mundial: A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece por completo la comunicación estrecha que existía entre los fabricantes y sus clientes, debido a la imposibilidad de los productores de comunicarse y satisfacer individualmente las necesidades de cada uno de sus clientes, como consecuencia de la aparición del sistema de producción en serie, el cual se caracteriza por la poca flexibilidad del producto.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 83).

Dando inicio formal del proceso de estandarización de las condiciones y métodos de trabajo, en el contexto en que también aparecen las teorías sobre la administración científica, cuyo pionero fue Frederick Taylor (1911).

Según Evans & Lindsay (2008), “uno de los principios fundamentales de esta teoría determina que las actividades de planificación y ejecución del trabajo deben estar totalmente separadas con el objetivo de obtener un aumento en la productividad. Este nuevo esquema generó inicialmente una disminución clara

en la calidad del producto, debido a que los errores humanos aumentaron en gran medida al desaparecer la inspección realizada por cada operario anteriormente, por lo que como solución se adoptó la creación de la función de inspección en la fábrica, centralizada en un empleado responsable de determinar los productos buenos y malos” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, págs. 83-84) citando a (Evans & Lindsay, 2008).

“Así aparecen por primera vez en los organigramas de las empresas los departamentos de control de calidad que, a través de la inspección, verifican uno a uno los productos terminados para detectar sus defectos y proceder a tomar las medidas respectivas de solución y evitar así que los mismos lleguen al consumidor. En esta etapa, calidad significa atacar los efectos y no la causa; se encuentra un enfoque netamente correctivo, porque los responsables son únicamente los inspectores de calidad, que soportan sus decisiones en inspecciones visuales y en la utilización de algunos instrumentos de medición para realizar comprobaciones de producto contra unos estándares fijados para éste.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 84).

“En consecuencia, con la aparición de la administración científica en los esquemas productivos de la época, se da inicio a la primera etapa del desarrollo de la calidad, conocida como control de calidad por inspección. Una vez terminada la primera guerra mundial, periodo donde se perfeccionan los sistemas de producción en serie y los procesos y técnicas de inspección de calidad, se inicia la segunda etapa del desarrollo del concepto de calidad, donde la inspección se convierte en una herramienta de la calidad y deja de ser el eje de la misma.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 84).

“En 1924 el matemático Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto, dando así inicio oficial a la era del control estadístico de calidad, lo cual proporcionó un método para controlar la calidad en medios de producción en serie a unos costos más económicos que los anteriores.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 84).

“Al estallar la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico de calidad se convirtió de manera paulatina en un arma secreta de la industria. Así, los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad basándose en el nuevo método estadístico propuesto condujeron a los norteamericanos a liderar la segunda etapa del desarrollo de la calidad, conocida como aseguramiento de la calidad.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 84).

Según Duncan (1996), “el objetivo fundamental de este nuevo sistema era el demostrar con total certeza que, a través de un sistema basado en la estadística, era posible garantizar los estándares de calidad de manera que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto de ésta en la productividad fue el gobierno norteamericano, en especial su industria militar, ya que muchos de sus jóvenes soldados perecían porque sus paracaídas en un salto no abrían por defecto de la fabricación de los mismos, razón por la cual desde 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de la visión aportada por aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, págs. 84-85) citando a (Duncan, 1996).

Segunda Guerra Mundial. Década de los setenta. Según Evans & Lindsay (2008), “una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección y, por otro lado, se destaca el proceso desarrollado en Japón, que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente distinto al occidental. Japón, durante la década de los cincuenta, comprendió que para no fabricar y, por tanto, vender productos defectuosos, era necesario producir artículos correctos desde el principio” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 85) citando a (Evans & Lindsay, 2008).

Deming a quien le llegó a conocer como el padre de la calidad japonesa, en 1947 se destacó por impartir una serie de conferencias sobre control estadístico de calidad y sobre el modelo administrativo para el manejo de la calidad, en las que explicó la responsabilidad del personal directivo para lograrla, y además llevó a Japón el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar); consecuente pese a que el control de calidad se inició con la idea de hacer hincapié en la inspección, pronto se pasó a la prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos.

Según Gorgemans (1999):

“Las empresas niponas entendieron que se necesitaba un programa de control de calidad cuya aplicación fuera más amplia que la considerada hasta el momento, ya que por mucho que se esforzara el departamento de producción, sería imposible resolver los problemas de confiabilidad, seguridad y economía del producto si el diseño era defectuoso o los materiales eran mediocres” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 86) citando a (Gorgemans, 1999).

Década de los setenta - década de los noventa. Se presenta una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad, como fue El Proceso de Calidad Total, donde se distinguía el

“...esfuerzo para alcanzar la calidad en todos los aspectos dentro de las organizaciones sin importar su actividad económica, incluidas las áreas de finanzas, ventas, personal, mantenimiento, administración, manufactura y servicios. Esto significaba que quienes intervenían en la planificación, diseño e investigación de nuevos productos, así como quienes estaban en la división de fabricación, en la contabilidad y en el personal, entre otras áreas, tenían que participar sin excepción. A su vez, los encargados de la investigación de mercados tenían un papel importantísimo, pues debían escuchar las opiniones de los consumidores para incorporarlas en la planificación del producto con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, a quienes iba dirigido. La calidad se enfoca ya al sistema como un todo y no exclusivamente en la línea de manufactura.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 87).

Según Evans & Lindsay (2008) la siguiente etapa correspondió al periodo que va desde la década de los noventa hasta la actualidad.

“La tercera etapa del concepto de calidad finaliza con el inicio de la década de los noventa, cuando aparecieron nuevos fenómenos socioeconómicos como la globalización, que cambian por completo el concepto de empresa” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, págs. 87-88) citando a (Evans & Lindsay, 2008).

En esta etapa, la calidad:

“es conocida como mejora continua de la calidad total, donde la competencia empieza a ser cada vez más fuerte, los mercados se globalizan y la industria occidental, y particularmente la estadounidense, comienza a perder el liderazgo en sectores donde durante décadas había disfrutado de una posición ventajosa (automóviles, acero, semiconductores, ordenadores, etc.);” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 88).

y,

“el factor humano cumple un papel importante al iniciar un proceso continuo de reducción de costos, dado que ha desarrollado habilidades para trabajar en equipo y para la resolución de problemas, por lo que la empresa descubre que tiene que desarrollar cerebros y generar su propio conocimiento de forma sistémica.” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 88).

Por otro lado,

“Al madurar el liderazgo de las directivas, el trabajo en equipo sufre una transformación de grupos naturales de trabajo a equipos de mejora continua, dotando al personal de medios formales para implementar mejoras en su propio lugar de trabajo; y, que una parte del sueldo o salario de los empleados se otorga según los resultados obtenidos del trabajo” (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009, pág. 88).

También es notable destacar los aportes de grandes maestros de la Calidad, por lo que se precisa hacer relevancia a éstos según lo demuestra Melara (2012), que señala sobre cada uno de ellos lo siguiente:

“William Edwards Deming, pionero de la calidad total (TQM, Total Quality Management), creador de sus famosos catorce puntos con los cuales las compañías estarían en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno económico:

- 1) Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio;
- 2) Adaptar la empresa a la economía en que se vive;
- 3) Evitar la inspección masiva de productos;
- 4) Comprar por calidad (no por precio) y estrechar vínculos con los proveedores;
- 5) Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa;
- 6) Formar a los trabajadores para la mejora del desempeño;
- 7) Adoptar e implantar el liderazgo;
- 8) Eliminar el miedo para que las personas den lo mejor de sí;
- 9) Romper las barreras entre departamentos;
- 10) Eliminar consignas, sustituyéndolas por acciones de mejora;
- 11) Eliminar incentivos y trabajo a destajo;
- 12) Eliminar barreras a las personas que evitan sentirse orgullosa de su trabajo;
- 13) Estimular a la gente para su mejora personal; y,
- 14) Aplicar el PHVA, y evitar los siete pecados mortales. Además, divulga el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), también conocido como Círculo de Deming, que es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también denominada espiral de mejora continua, muy utilizado en los sistemas de gestión de calidad.” (Melara, 2012).

“Joseph M. Juran, reconocido como la persona que agregó la dimensión humana para la amplia calidad; y establece un nuevo enfoque de la planificación de la calidad. Sus principales aportaciones son: la trilogía de procesos de Juran, los cuales se encuentran interrelacionados:

- 1) Planeación de la calidad: Es aquel proceso en el que se hacen las preparaciones para cumplir con las metas de calidad y cuyo resultado final es un proceso capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación;
- 2) Control de la calidad: Es el que permite comparar las metas de calidad con la realización de las operaciones y su resultado final es conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad; y,
- 3) Mejora de la calidad: Es el que rompe con los niveles anteriores de rendimiento y desempeño y su resultado final conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.”

“Kaoru Ishikawa, la base filosófica de sus ideas es que el hombre es bueno por naturaleza y se implica positivamente con aquello que le afecta, por lo tanto, intentaba conseguir el compromiso de los obreros como personas: solamente así los trabajadores tendrían interés en mejorar la calidad y la producción. Las principales aportaciones son: sus siete herramientas básicas la gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y gráfica de control de Shewhart. El control de calidad empresarial (CWQC) enfatiza en que la calidad debe observarse y lograrse no solo en el producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal; conlleva a disponer de directivos con habilidades ingenieriles, de gestión de recursos humanos y directivas. Es el padre de los círculos de calidad a los cuales define como pequeñas unidades de trabajo próximos que potencian el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo y rotación.”

“Philip Crosby, parte interesante de su filosofía es la que dice que hay tres mitos sobre la calidad, que se describen así:

- 1) La calidad es intangible: Por ello, se habla de alta calidad, calidad de exportación, producto bueno o malo, servicio excelente o pésimo.
- 2) La calidad cuesta: La falacia está por ejemplo en decir: no cuesta ensamblar bien un auto que hacerlo mal; no cuesta más surtir bien un pedido que despacharlo erradamente; no cuesta más programar bien

que hacerlo mal. Lo que cuesta es inspeccionar, descubrir errores y corregirlos; lo que cuesta son las horas de computadora y el papel desperdiciado; lo que cuesta son las devoluciones de los clientes inconformes; lo que cuesta es rehacer las cartas mal mecanografiadas, etcétera. Lo costoso, realmente, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que hacerlo bien desde la primera vez, y no habrá un punto de equilibrio entre beneficios y costo de calidad; y,

- 3) Los defectos y errores son inevitables: Se ha convertido en costumbre aceptar los baches en las calles, los productos defectuosos, los accidentes, etcétera. ¿Será que cada día somos más mediocres?

Dentro de sus principales aportaciones:

- 1) Creador del concepto cero defectos; y,
- 2) Desarrolló un concepto denominado los absolutos de la calidad total, cuyos principios son: La calidad se define como cumplimiento de requisitos, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento.”

“Genichi Taguchi, su filosofía es el control de calidad, que le llamó Diseño Robusto, mismo que proponía que se haga mayor énfasis en las necesidades que le interese. La contribución más importante ha sido la aplicación de la estadística y la ingeniería para la reducción de costos y mejora de la calidad en el diseño de productos y los procesos de fabricación; por lo que se basa en conceptos fundamentales a la calidad total como:

- 1) Las organizaciones deben ofrecer productos mejores que sus competidores en cuanto a diseño y precio; 2.
- 2) Productos atractivos al cliente y con un mínimo de variación entre sí; y, 3.
- 3) Ser resistentes al deterioro y a factores externos a su operación, y los cuales se concretan en: función de pérdida, mejora continua, variabilidad, diseño del producto, optimización del diseño del producto, optimización del diseño del proceso e ingeniería de la calidad.”

“Armand Vallin Feigenbaum. su obra más importante, Total Quality Control (Control de la calidad total), plantea tres preguntas relativas al proceso de instrucción en calidad:

- 1) ¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de la capacitación que la compañía da a los empleados para que adquieran los conocimientos y habilidades laborales específicos que se necesitan para el diseño, construcción y mantenimiento de la buena calidad?,
- 2) ¿Cuál es el efecto neto que las influencias informales diarias en el trabajo producido por la experiencia, contactos y orientaciones tan importantes en el proceso de capacitación en calidad en una compañía, tienen en lo que el personal piensa acerca de la calidad?, y
- 3) ¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de los esfuerzos de la compañía para instruir al personal en los conceptos modernos de calidad y en los programas y métodos del control de calidad? Dentro de sus principales aportaciones establece 19 pautas para el mejoramiento de la calidad, las cuales se enuncian: Definición del control de la calidad total; Calidad versus calidad; Control; Integración; La calidad incrementa las ganancias; Se espera calidad, no se la desea; Los seres humanos influyen en la calidad; El CCT se aplica a todos los productos y servicios; La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto; El control del proceso; Define sistema de GCT; Beneficios; El coste de la calidad; Organice para el control de la calidad; Facilitadores de la calidad, no policías de la calidad; Compromiso permanente por parte de la dirección; Use herramientas estadísticas; La automatización no es una panacea; y, El control de calidad en las fuentes” (Melara, 2012).

Además, se debe incluir los aportes de otro de los maestros de la calidad, y que según Conocimientosweb.net describe:

“William Ouchi, la base de cuya teoría es que la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso y su conclusión principal es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, por lo cual considera que sí es posible asimilar como aportaciones japonesas sus técnicas de dirección empresarial y lograr así éxito en la gestión de las organizaciones. Además, reconoce que los elementos culturales influyen en el establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría. Sus principales aportaciones fueron: la teoría Z, la que proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

- 1) Confianza en la gente y de ésta en la organización,
- 2) Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas, y
- 3) Relaciones sociales más estrechas: esta teoría sistematiza las diferencias culturales entre las prácticas de gestión norteamericana y japonesa” (conocimientosweb.net, 2013).

Es notable que la calidad, despierte el interés de muchos, y es lo que obliga a que en este trabajo se mencionen varias definiciones de la misma y aspectos que apoyan su pertinencia en el entorno universitario, de las cuáles se señalan las siguientes:

Juran (1981) define “la calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente” (Juran, 1981).

Ishikawa 1991 señala “...se debe realizar el control de calidad como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, el que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (Ishikawa, 1991).

Crosby (1979). establece que “la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos” (Crosby, 1979).

Feigenbaum (1994) define la calidad “como el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente” (Feigenbaum, 1994).

También este mismo autor, define

“un sistema de gestión de calidad total como la estructura de trabajo operativo acordada, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía y la planta de una manera eficaz” (Feigenbaum, 1994).

Ross (1999) referencia su concepto líder de “administración de la calidad total (TQM), como la integración e interrelación de todas las funciones y procesos en una organización para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios, y obtener la satisfacción del cliente” (Ross, 1999).

Capítulo IV.

Calidad y Educación Superior

La educación es un derecho humano inalienable, cuyo impacto es positivo en el desarrollo integral de todas las personas, principalmente los infantes, la importancia que tiene la educación en las sociedades actuales es innegable. La educación universitaria debe estar inmersa en el desarrollo de políticas transformacionales acorde con el devenir y el desarrollo de la humanidad. Su pertinencia debe estar relacionada con la calidad, planificación y su relación con su entorno y la promoción del conocimiento dentro y fuera de las aulas o en combinación con el contexto comunitario.

La Educación como hecho social representa en cierta medida una manera de enfrentar la realidad circundante y conduce en forma intencional al desarrollo de patrones formativos, instructivos que mejoran el comportamiento de los sujetos y desarrollan en su actividad cotidiana, los valores inherentes a su condición de ser humano y el logro de conductas colectivas con fines altruistas, que generen bienestar en la comunidad donde habitan. El proceso de enseñanza-aprendizaje tiene implícito la socialización del individuo, la conciencia cultural y conductual donde las nuevas generaciones adquieren una serie de habilidades, valores que producen cambios intelectuales, sociales, emocionales.

Sin embargo actualmente se han evidenciado carencias a consecuencia de la educación o creación de un sentido de pertenencia, entre ellas se pueden mencionar los diez principales problemas a nivel mundial: La guerra, la concentración de poder, el calentamiento global, la pobreza, el hambre, la drogadicción, la violencia de género, el analfabetismo, la religión y el racismo.

Este conglomerado de problemas sociales afecta no sólo a América Latina, sino al mundo entero, además se encuentran sujetos íntimamente a la Educación Superior, debido a que el ámbito educativo adquiere relevancia en tanto, es promotor del desarrollo humano y las capacidades asociadas a la apropiación de él por cada una de las personas de nuestra sociedad, creando en sí que se reduzca en menor medida el caos mundial. Por mejorar la educación actual, iniciando por la reflexión sobre el tipo de educación que queremos promover para nuestras nuevas generaciones, en el marco de una

sociedad que suscita el desarrollo humano y el derecho de los niños, niñas y adolescentes. Desde esta perspectiva, al promover esta reflexión es una de las formas en que las sociedades busquen concretar su función permanente de ponerse al servicio de las personas y las naciones.

En la actualiza se vive una época en el cual el cambio de paradigma resulta fundamental en todos los órdenes, nos encontramos en la nueva era, en la era de la tecnología, de la globalización, cambios que van de lo individual a lo colectivo, de lo local a lo global de los contenidos a los procesos del cambio a la transformación. Lo que exige que para poder construir un discurso filosófico referente a la educación y el estado es necesario adentrarse en una reflexión profunda sobre la realidad educativa latinoamericana.

¿Cómo se define calidad educativa? Si no se tienen claro los conceptos y definiciones científicas del asunto, entonces la investigación educativa será algo parecido a un caminante sin brújula. La educación posee una gran debilidad, que tal vez el enfoque sociopolítico y económico pudiera ayudar a subsanar, y es la ligereza con la que se habla sobre los fenómenos educativos. La sociología de la educación, ha hecho un gran esfuerzo por generar nuevos conceptos y definiciones científicas que representan mejor a la realidad sin renunciar a su carácter de ciencia social. En definitiva, antes de hablar de calidad educativa, la pregunta sería ¿qué es calidad educativa? Por ejemplo, en las ciencias de la ingeniería se usa mucho el término calidad de servicio, el cual está muy bien definido y en función de ello se modelan y se atacan los problemas de comunicación, en ese sentido, me preocupa, no tanto que no haya una definición universalmente aceptada acerca de la noción de calidad educativa instituida científicamente, cosa que es comprensible por el grado de complejidad de los fenómenos educativos, sino que nadie hace nada por buscarla. Este proceso de construcción epistémica que se propone, probablemente trascenderá y superará ese debate producto de la preocupación local, recursiva, desgastada y hasta cierto punto no tan determinante como lo es la colonización.

La calidad en el ambiente educativo puede ser precisada en atención tanto a criterios cuantitativos como a criterios cualitativos. En el primero de los casos referiría a determinar y aplicar indicadores precisos del logro de las metas y de los objetivos trazados mirada la acción educativa como gestión educativa. En lo cualitativo apuntaría a la satisfacción de estándares referidos a cada uno de los elementos constitutivos del sistema educativo, a saber, sus insumos, procesos y resultados e impactos. Entre las cualidades más apreciadas estarían la integralidad, la coherencia y la eficacia; pero también la

responsabilidad manifiesta en el cumplimiento de las expectativas sociales sobre su función social, específicamente en cuanto a los procesos que le son inherentes: Docencia, investigación y vinculación social. (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014).

El sistema educativo está orientado a influir en la vida social y económica de las sociedades.

La participación de la sociedad en la evaluación calidad educativa da apertura al debate para considerar y repensar el sistema educativo desde una perspectiva social, que permita la equidad y la justicia social.

Políticas educativas orientadas a la reducción de gastos con el propósito de promover educación de calidad al menor costo.

Anteriormente se creía que se educaba para la vida y que además la educación estaba centrada en la enseñanza, para la actualidad la educación debe ser permanente, flexible y orientada a las necesidades sociales, por consiguiente, el egreso de los profesionales universitarios deben ser en función a dar respuestas a las carencias que posea el contexto.

En resumen, las tendencias de la educación respecto a América Latina están orientadas a impulsar el sistema educativo como motor para lograr el desarrollo y la educación como garantía de productividad económica y movilidad social.

Para resolver estos problemas, se requieren de una buena educación a sus ciudadanos, de una buena estrategia política en los países no desarrollada que favorezca la “producción nacional”, de reducir las importaciones de los productos manufacturas de los países desarrollados, y que el Estado tenga como meta principal el mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos. Esto trae consigo, una mejor remuneración que permita mejorar la calidad de vida en estos países.

En tal sentido, Yarce (1997), nos dice que

“...vivimos en la sociedad del conocimiento, llamada también la era de las comunicaciones, pero las dos están relacionadas y ligadas con la educación, por lo cual debe sufrir grandes reformas para estar a tono con las exigencias que la sociedad necesita para afrontar con éxito

el futuro en un mundo abierto, competitivo donde la educación necesita innovación y creatividad” (Yarce, 1997).

Por lo expresado anteriormente se precisa lo que el SINEACE hace mención sobre la calidad educativa y que se señala a continuación:

“La calidad educativa trasciende su entendimiento conceptual en momentos en que vivimos que el obtener prestigio y otorga seguridad. Nada más ansiado en el ámbito educativo que la calidad. Nada más inseguro, si no se tiene la certeza que se está alcanzando.

La calidad no puede ser sinónimo obligado y equivalente de perfección, ya que no se trata de un producto desligado de su sentido y función social. Cuando dialogamos de calidad en el ámbito de lo educativo, involucra el logro de un modo de vida que se inscribe en la condición humana, la calidad entendida en esta perspectiva amplia y transversal al quehacer de las personas, revela lo mejor del ser humano, su propia conciencia de dignidad.

La educación es un derecho humano fundamental, de todas las personas sostenida por la Unesco, que permite promover la libertad y la autonomía personal y generar beneficios para el desarrollo. Las Naciones Unidas y la Unesco han estipulado las obligaciones jurídicas internacionales del derecho a la educación. Han provisto de instrumentos que promueven el derecho de cada persona a disfrutar del acceso a la educación de calidad, sin discriminación ni exclusión.

La reflexión sobre calidad deriva en un necesario abordaje sobre la relación entre educación y sistema global dominante, en el que la llamada sociedad de mercado viene haciendo del servicio educativo una mercancía ofrecida y demandada.

La universidad como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar permanentemente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión constante por la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc.

Sólo desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación se puede conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del alumnado. Innovar es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige a la escuela formar a sus alumnos para el futuro” (SINEACE, 2014).

Es conveniente recordar que la Calidad es un concepto dinámico, pues incluye el perfeccionamiento, mejora continua y logro de metas, reconociendo que ésta no es igual a perfección, y la realidad lo reafirma, pues ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí perfectible en la medida que mejora y alcanza superiores de desarrollo todos los aspectos.

El tema de la calidad en la educación universitaria debe tener entre sus ejes una redefinición de la relación entre las universidades y su entorno sociocultural, por lo cual la categoría clave sería la de la pertinencia, vista como responsabilidad para con el conjunto de la sociedad. Ello impacta necesariamente en la revisión de los contenidos y las formas de las clásicas expresiones del quehacer universitario, es decir: la docencia, la investigación y la extensión.

El salto cualitativo de la calidad educativa universitaria debería propender hacia la trabazón profunda entre los planos de la producción intelectual y de la formación de los profesionales requeridos para el desarrollo político, económico y social. Tomando como ámbito orientador la comprensión de las nuevas realidades. De allí la importancia de asimilación de las tendencias geopolíticas y geoestratégicas mundiales, regionales, nacionales y locales.

Hoy por hoy las universidades latinoamericanas juegan un papel importante en la formación del capital intelectual, el cual requiere de una preparación cónsona a los nuevos tiempos y a las exigencias del nuevo milenio.

Ante esta realidad necesitamos universidades comprometidas, con ética y compromiso social que demuestre con hechos e investigaciones profundas donde se demuestre que verdaderamente las universidades son espacio y escenarios para la transformación de estado y brindar el apoyo incondicional al país y futuras generaciones. La Educación cada día enfrenta nuevos retos que la obligan a redimensionarse y adaptarse a los cambios y transformaciones que le exige el país, el mundo globalizado, bajo la premisa de un ciudadano más humano, con valores y dispuesto a seguir innovando y creando.

No hay otra forma más ecuánime que contrastar la universidad, que con un sistema capaz de revolucionar a la sociedad, a través de la producción científica consciente de las carencias de la sociedad, por tanto, debe existir una conexión entre las formas o modos de pensar y la manera de entender lo que ocurre en ella.

A nivel mundial nos enfrentamos a gran cambio político, social, cultural, económico y educativo que han permitido reflexionar sobre la situación actual de los países y proponer las posibles soluciones a los mismos. Hoy contamos con plataformas tecnológicas pero somos menos humanos al ver que nuestra única y contaminada nave espacial está sumergida en diversos problemas que hace al ser humano indiferente a la necesidad del otro, en el recorrido del material y los videos observados reflejan a un mundo colapsado a través de la pobreza, la guerra, el hambre, la discriminación racial, el transgénero y la falta de amor y el respeto al prójimo nos permite vislumbrar a un mundo en crisis. Es allí donde la educación juega un papel predominante, en guiar los procesos para lograr un cambio significativo en el ser humano. No quiere decir con esto que la educación es un “acto mágico milagroso” para buscar soluciones a estos problemas pero si puede ser un medio alternativo en buscar estrategias para contrarrestar estos mismos.

La educación, como se ha venido implementando, descontextualizada, parcelando la realidad, centrada en el docente o en el proceso y no en el ser que aprende, ha propiciado este caos al no lograr ver desde esas perspectivas fragmentadas, la salida coherente y lógica ante tal situación de crisis. De manera que, la propuesta obligada sería transformar la educación desde su raíz epistemológica-conceptual y abrir las puertas al verdadero conocimiento que es aquel que integra todas las posibilidades del “ser” con un sentido humanitario de primer orden, desde los valores, el restablecimiento de la ética, el Amor y la conexión con el Ser Supremo Creador, hacia el desarrollo de la consciencia social y la verdadera integración de la raza humana como vía para frenar la autodestrucción. Esta transformación educativa, según Lanz y Ferguson (2011), se podrá dar a través de “entender las transformaciones universitarias como un proceso de cambio paradigmático, como una reforma del pensamiento” (Lanz & Ferguson, 2011), en esta nueva era planetaria que requiere desaprender y reaprender, innovar y dar lo mejor de cada uno, al servicio de todos. Las universidades deberán abrirse a la interacción social y propiciar transformaciones curriculares en un sentido integrador.

En tal sentido, corresponde a las Universidades del Mundo y de Latinoamérica específicamente asumir un papel protagónico, vinculado en la

razón del humano como ser pensante para transformar las nuevas generaciones, no sólo proporcionando información (que ciertamente es necesaria) sino formando y perfeccionando las habilidades y destrezas de los profesionales.

“Es necesario promover la educación para la vida y la libertad que implica un currículo emancipador conectado al interés de interpretar y comprender el contexto, el sujeto social y la problemática en la que está envuelto.” En tal sentido, plantear la conexión entre el interés práctico y el emancipador en el desarrollo curricular, confrontando el interés técnico-instrumental propio de la razón dominante. Las reformas educativas no se imponen si no que es necesario hacerlas con y desde los actores sociales, lo importante es hacerlas avanzar. La educación es un ramaje complejo de multifactores que necesita entenderse desde los propios cambios de paradigmas, necesita transitar un camino de refundación en esta nueva era planetaria.

Es transcendental reconocer que la educación es el camino ‘más idóneo para afrontar la transformación social que el mundo, al igual que América Latina necesita; por lo tanto, todos aquellos que de alguna manera son responsables para que la educación avance, deben ponerse en sintonía con lo que está sucediendo más allá de los límites de los espacios donde desarrollan sus actividades. Esto refiriéndome a las instituciones educativas específicamente a la Educación Superior, quienes tienen el compromiso de la producción de conocimientos de una sociedad. “Es conveniente reconocer, que décadas, incluso siglos de imposición del paradigma reduccionista, preformista, no se cambian de un día para el otro, razón por la cual es oportuno que los procesos de formación vayan dirigidos desde la reflexión crítica a emancipar las mentes de las personas, empoderándolos con saberes para la vida, para el desarrollo y progreso de la humanidad, saberes que respondan al multicontexto en el cual nos desenvolvemos los seres humanos, reconociéndonos como ciudadanos terrestres porque eso somos, nuestra verdadera Patria es nuestro Planeta al cual hay que rescatar de nosotros mismos, de nuestro accionar derivado de nuestra propia deshumanización.”

Finlandia es un ícono en el proceso de formación de sujetos pensantes y críticos, además de la loable actitud ante la igualdad en las instituciones educativas por lo cual la sociedad no elige, si no por el contrario, se observa un sistema funcional que es capaz de dar respuestas por igual a todo su conglomerado. Es necesario educar por y para la sociedad, conforme a la nueva era del conocimiento, sin el encasillamiento al cual hemos estado inmersos a lo largo de los años.

En los países de América Latina ocurre lo contrario y esto lo evidenciamos en los análisis del rendimiento de estudiantes que se realizan cada tres años en varios países con el fin de evaluar el progreso de los educandos, específicamente en las áreas de lectura, matemática y ciencias, donde los resultados obtenidos son bastante preocupantes, debido al bajo nivel de rendimiento y desmotivación que presentan los estudiantes de los países que participan en este estudio a excepción de Chile, Costa Rica y México (Informe PISA, 2016). Esto indica, que la educación sigue siendo endeble y es aquí, donde el docente líder de este siglo, debe trabajar arduamente para que los niveles de rendimiento de académico a nivel escolar, media y universitaria sean satisfactorios tanto individualmente como para los demás. (OCDE, 2016).

La educación tiene el desafío de incorporar este cambio de pensamiento que, según la UNESCO (2015), “debe contribuir al nacimiento de un renovado humanismo, reflejado en las políticas educacionales, donde se contemple el respeto a las culturas y valores espirituales de las distintas civilizaciones, con el reconocimiento de las propias raíces, en armonía con el medio ambiente y para el bien común mundial. Más allá de la función utilitaria para el desarrollo económico, se planteó una educación inclusiva, que afronte los cambios, en que la función de los educadores sigue siendo primordial para el desarrollo sostenible de todos, a nivel mundial.”

La valoración de la calidad educativa

...debiera contemplar entre otros elementos: a) la razón de ser del sistema educativo en función de las políticas nacionales educativas que lo sustentan, b) la comprensión de la educación como un derecho humano y, por tanto, inalienable, c) el refuerzo que desde lo local y sus particularidades debe hacerse hacia la formación de una “ciudadanía planetaria”, d) la resolución de las dificultades de acceso a datos sobre impacto de políticas educativas por parte de entes nacionales y, finalmente, e) el hecho de que los mecanismos de evaluación condicionan de modo claro y determinante la pregunta por la calidad. (Petrizzo Páez, 2015).

Por su parte, la comisión de Educación para el siglo XXI de la UNESCO, al valorar el parte de la educación en la gestión del capital humano y el conocimiento plantean la necesidad de “reflexionar y dilucidar una serie de aspectos clave de la calidad educativa en tanto marco para la resolución de problemas, producción y gestión de conocimientos, destacando:

- 1) Acceso al conocimiento ya existente y apropiación de flujos críticos de conocimiento nuevos (gestión de inventario y flujo)

- 2) Desarrollo de indicadores objetivos para medir los efectos del conocimiento en la creación de riqueza.
- 3) Determinación de la influencia de las TIC en la formación y disseminación de conocimientos nuevos.
- 4) Gestión de la tríada relacionada con el procesamiento y circulación del conocimiento: Educación, Investigación, Desarrollo e Innovación.
- 5) Medición y acreditación de competencias adquiridas en el sistema no formal (destrezas ocupacionales)
- 6) Sintonía fina de las estrategias adoptadas con la noción de aprender y desaprender adaptadas con el propósito de equilibrar el conocimiento activo con el conocimiento inerte.
- 7) Relación de identidades personales y profesionales con senderos alternativos al conocimiento.
- 8) Equilibrio del aprendizaje adaptable y generativo.” (Carneiro, 2004, pág. 28/29)

En el contexto de la llamada sociedad del conocimiento, y desde una mirada del predominio de la sociedad de mercado, exige una educación superior de calidad debería trascender los modelos paradigmáticos tradicionales, adecuándose a las exigencias de la sociedad de los nuevos tiempos. Es así que las universidades públicas debieran tomar en cuenta al menos tres variables fundamentales en los procesos de transformación universitaria con miras al futuro: los cambios de paradigma, las modalidades de entrega y las fuerzas impulsoras.

Así, la fuerza impulsora actual de los procesos globalizadores conllevaría a una relación de cambio paradigmático posindustrial a fin de plantearse un horizonte de “sociedad de aprendizaje”. En concordancia con ello se partiría de superar las modalidades de entrega correspondientes a sistemas mecanizados y uniformizantes hacia las tendencias segmentarias consistentes con las exigencias actuales de la economía de mercado y las formaciones profesionales con altos niveles de personalización y especialización. Adicionalmente, la superación de los sistemas controlados centralmente por la racionalidad burocrática del Estado, mediante la adopción de los impulsos generados por las exigencias del mercado, potenciando las comunidades de aprendizaje en torno a una fuerte sociedad civil autonómica. (Carneiro, 2004, pág. 35).

No obstante, la América Latina ha presentado rezagos, aun cuando se han hecho esfuerzos considerables por superar las trabas para el logro de la calidad educativa, notándose las energías invertidas en mejorar los resultados

de los estudiantes, el acceso a la educación y los procesos de aprendizaje. Para ello se ha incrementado los porcentajes de descentralización, se han hecho cambios en los procesos de financiamiento así como cambios curriculares, de lo cual lo más resaltante ha sido la expansión de la matrícula, con miras a la construcción de una mejor educación y más equitativa. (Carnoy, 2004).

Ahora bien, entre las enseñanzas que los procesos de reformas educativas han dejado para la América Latina, sobre todo en la búsqueda de la calidad académica, se puede señalar:

- 1) La necesidad de un amplio consenso nacional: las universidades públicas están sometidas a las políticas de Estado, de manera tal que el logro de una sostenible tendencia a alcanzar la calidad educativa en el largo plazo depende de la garantía de continuidad en dichas políticas, lo cual sólo es posible de asumirse como una Política de Estado, respaldada por el más amplio consenso, lo cual garantizaría que la alternabilidad democrática impacte negativamente en los esfuerzos realizados.
- 2) La disposición de recursos financieros: la experiencia demostró que los recursos financieros son muy importantes para impulsar reformas educativas, sin embargo resultaron no ser condiciones suficientes para el alcance de las metas, incluso en el caso de países desarrollados como los EEUU (Tedesco, 1994)
- 3) Del aumento de la cobertura al cambio y mejoramiento de la calidad: los incrementos en la cobertura de grandes masas de la población no necesariamente se han traducido en un mejoramiento de la calidad educativa. Para esto último resulta recomendable la transformación en las tecnologías educativas y el mejoramiento en las condiciones organizacionales de los centros educativos. Debe promoverse “dominio de los códigos en los cuales circula la información, capacidad para procesar la información, para resolver problemas, para trabajar en equipo, para expresar demandas” (Tedesco, 1994, pág. 5)
- 4) Fortalecimiento de las capacidades de los docentes, así como establecimiento de regulaciones, métodos y pautas íntegras para alcanzar la calidad educativa.
- 5) Fortalecimiento de las capacidades de demanda social así como de su calidad: otorgar un papel primordial a los usuarios del sistema educativo (comunidades, Padres, estudiantes, empleadores).

- 6) Reconocimiento del carácter sistémico que deben tener las políticas de calidad educativa, dado que su éxito depende de la confluencia e interacción de numerosos factores interdependientes. De manera tal que debe valorarse tanto los factores que necesariamente deben modificarse como la secuencia, la importancia relativa y el grado de tales modificaciones
- 7) Priorización del cambio socio institucional. Para alcanzar los estándares de calidad educativa en las instituciones de educación superior, debe impulsarse de manera prioritaria. Esto implica cuestionar tanto el rol como la forma de intervención de la organización de Estado en la administración del servicio educativo, En tal sentido parecería recomendable el otorgar mayor autonomía a las organizaciones educativas pero acompañado de un mayor control de los resultados “con mecanismos de compensación que garanticen la equidad, parece ser el eje de las transformaciones más prometedoras en este campo” (Tedesco, 1994, pág. 7).
- 8) Generalizar la capacidad de innovación: las experiencias han mostrado que los cambios institucionales tienden a ser más exitosos si los administradores de las instituciones educativas, en este caso las universidades, potencian sus capacidades innovativas desde sus propias experiencias locales, lo cual está asociado con los niveles de formación y capacitación de los responsables de la acción educativa. (Tedesco, 1994).

Aspectos resaltantes de la calidad de la Educación Superior:

Según los estudiosos de la materia, el logro de la calidad educativa tiene como factores centrales: Adecuadas metas de aprendizaje, Adecuadas formas de enseñar, Perfil adecuado del docente universitario.

- 1) Metas de aprendizaje: es decir ¿cuáles son los aprendizajes nucleares para una educación de calidad? La respuesta por supuesto es diversa, sin embargo los expertos tienden a coincidir en que los estudiantes deben proponerse el logro de aprendizajes a un alto nivel de abstracción y profundidad, con actitud imaginativa y alto grado de autonomía crítica. (Ramsden, 2007) citado por (Guzmán, 2011)
- 2) Adecuadas formas de enseñar: procurar sustancial vigilancia a la transformación de las concepciones pedagógicas y prácticas de los docentes, la innovación de las técnicas didácticas y el uso de TIC.
- 3) Perfil del docente universitario: dado el papel protagónico del docente universitario en el proceso de enseñanza aprendizaje, el docente debiera cumplir el siguiente perfil para el logro de la calidad educativa:
 - a) Dominio amplio y especializado de la disciplina que enseña. Debe poseer conocimiento suficiente acerca del área de conocimiento a ser impartida, así como pasión y entusiasmo por el área de conocimiento.
 - b) Dominio pedagógico general. Conocer y aplicar las técnicas y modelos de enseñanza aprendizaje.
 - c) Dominio pedagógico específico del contenido. Aplicar las mejores prácticas de enseñanza aprendizaje adecuadas a la naturaleza de los contenidos a ser impartidos.
 - d) Dominio curricular: conocimiento y práctica acerca de los fundamentos psicológicos, sociológicos y filosóficos del modelo de enseñanza aprendizaje a ser aplicado.
 - e) Claridad acerca de las finalidades educativas: conocimiento y sintonía respecto a las políticas educativas en concordancia con las prioridades del modelo de desarrollo vigente en el país.
 - f) Ubicarse en el contexto o situación donde enseña: comprensión de las características particulares del medio en el cual se produce el proceso de enseñanza aprendizaje, la extracción sociocultural de los sujetos de dicho proceso, así como del momento histórico en el cual se da, lo que le permite vincular lo dictado con los temas de actualidad.
 - g) Conocimiento de los alumnos y de los procesos de aprendizaje, conllevándole a la mejor de las relaciones con sus pupilos, crea clima

favorable para el proceso de enseñanza aprendizaje, favorecer el deseo de saber de los alumnos.

- h) Adecuado conocimiento de sí mismo. Vinculado esto con lo que hoy se denomina inteligencia emocional
- i) Creencia en las propias capacidades. Autoconfianza, gran compromiso y responsabilidad con su profesión. Autocrítico y capaz de autoevaluación. Autogestión personal.
- j) Conocimiento Experiencial. Experiencia relevante en el ámbito de conocimiento del área a ser impartida, lo que le permite ilustrar con ejemplos apropiados. (Ramsden, 2007) (Guzmán, 2011)
- k) Capacidad de expresarse con claridad (comunicación efectiva), evaluar con justicia, organizar sus clases, ser respetuoso, responsable, comprensivo, empático, puntual, inteligente, amable. (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, pág. 160)
- l) Dominio del ejercicio investigativo: lo que le adiciona capacidades para la creación de nuevo conocimiento, impulso en las mejoras de la propia vida así como la resolución de nuevos problemas. (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, pág. 163).

A los anteriores factores habría que agregar aquellos derivados de los servicios prestados por la organización universitaria a manera de apoyo fundamental de los procesos de enseñanza aprendizaje. En tal sentido Lago de Vergara, et al. (2014) cita a (Correira & Miranda, 2012) quien afirma que, además del proceso de enseñanza aprendizaje, debe valorarse: “la gestión universitaria que se manifiesta en el servicio prestado por las bibliotecas universitarias, los servicios de acción social, los servicios académicos, estado de los salones, edificios y espacios recreativos” (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, pág. 161).

En consecuencia, el logro de la calidad de la educación superior supone un esfuerzo a diferentes niveles. Por un lado la claridad política de los actores protagónicos fundamentales de la sociedad que permita la generación del consenso adecuado para la construcción y aplicación de las reformas educativas con carácter sostenible en el tiempo. El compromiso de las autoridades universitarias de promover, en el marco de la autonomía universitaria, la innovación socio institucional que apunte a la adecuación de la organización a las exigencias de la enseñanza aprendizaje para los nuevos tiempos, adecuando los diseños curriculares y los métodos de enseñanza para tales fines. El compromiso tanto de las instituciones formadoras de docentes como de los docentes mismos de adecuar su perfil a las exigencias de los

nuevos tiempos para el logro de las metas. El compromiso de la institucionalidad de realizar los controles adecuados de los procesos a fin de garantizar el seguimiento, la retroalimentación y por tanto las correcciones y adecuaciones necesarias en atención a las desviaciones detectadas.

Figura N° 6
Dimensiones de la Gestión Educativa



Fuente: (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, págs. 164-165)

En el ámbito correspondiente a la contribución de la gestión de las organizaciones de educación superior, contemplando el conjunto de las operaciones de su dirección y administración. Configurándose “como el conjunto de acciones, relacionadas entre sí, que emprende el equipo directivo de una institución para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad en la comunidad educativa y con ella” (Lago de Vergara, Gamoba Suárez, & Montes Miranda, 2014, pág. 164) La dimensión pedagógica curricular remite a la función social de la universidad. La Administrativa financiera al manejo de los recursos necesarios para las operaciones que le son inherentes. La organizativa operacional apunta la articulación dinámica de los componentes organizacionales de la universidad. La comunitaria aborda la relación con el entorno pertinente (empresas, comunidades aledañas, organismos del Estado, etc.). La de convivencia trata al modo en que dan las múltiples relaciones entre los sectores miembros de la comunidad universitaria. Finalmente, la sistémica, arroja la vinculación con otros subsistemas del sistema educativo.

Bolonia como referencia en cuanto a estándar de calidad en educación superior: tomando como antecedente inmediato la Declaración de la Sorbona del año 1998, en la cual se planteó “la armonización del diseño del Sistema de Educación Superior Europeo” (Declaración de la Sorbona, 1998), mediante la afirmación y progreso “de las dimensiones intelectuales, culturales, sociales y técnicas de nuestro continente”, reconociendo el destacado papel de las universidades en tales dimensiones, proponiéndose ratificar las múltiples facilidades para la libre movilidad de los estudiantes y profesores en todo el subsistema universitario europeo, la convalidación de títulos, oportunidades de empleo, así como el reconocimiento externo al subsistema. (Declaración de la Sorbona, 1998). Siendo así, la Declaración de Bolonia se trazó “el objetivo de incrementar la competitividad internacional del sistema europeo de enseñanza superior” (Declaración de Bolonia, 1999), para lo cual incluyó entre sus objetivos “La promoción de una colaboración europea en la garantía de calidad con vistas al diseño de criterios y metodologías comparables” (Declaración de Bolonia, 1999). De ello se derivó a lo interno de la Unión Europea una política de Estado, un consenso relevante para promover estándares de calidad en la educación universitaria europea

Capítulo V.

Sistemas de aseguramiento de la calidad en Educación Superior

Dando una mirada por los distintos países con respecto a la calidad de la educación se puede tomar como referencia lo que el SINEACE a bien señala:

La calidad en las universidades del Perú cuenta con el Sistema de Información del Aseguramiento de la Calidad cuyo motivo principal proveer información sobre el proceso de mejora de calidad de la educación superior, a través de centralizar la base de datos administrativas, que conducen los órganos operadores (CONEAU y CONEACES), además de una plataforma, léase observatorio, que permite medir los avances salariales que obtengan los egresados de la educación superior a nivel de institución educativa y por carrera.

“Además de desarrollar y consolidar un Sistema de Información del Aseguramiento de la Calidad para el proceso de acreditación de la educación superior y de la integración de sus egresados en el mercado laboral. Sistema compuesto de tres partes: (i) Observatorio de la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior en el Perú - Acredita Perú, (ii) un Observatorio, denominado Futuro Profesional con información sobre el desempeño de profesionales universitarios y técnicos graduados de cada institución y carrera, incluyendo datos sobre remuneraciones percibidas y tiempos de búsqueda de empleo al que se añade las bases de datos del proceso de acreditación del CONEAU Y CONEACES, y (iii) Un conjunto de estudios sectoriales que permitirán generar información sobre la Educación Superior.”

Los resultados de una encuesta de percepción del servicio educativo universitario mostraron que entre las principales dificultades que enfrentan las universidades en el proceso de mejoramiento de la calidad de la educación, son: carencia de recursos financieros para la acreditación; falta de involucramiento de los principales actores, (autoridades, integrantes de equipos de calidad, los docentes y alumnos); y, la falta de capacitación en procesos de gestión de la calidad de actores clave.

Los procesos anticipados por Instituciones de Educación Superior deben ser puestos al servicio de la comunidad académica a través de la documentación y sistematización de experiencias, que aporte a mejorar la calidad académica como deber de las instituciones con la sociedad.

La ayuda tecnológica permitirá, integrar los datos de cada etapa del proceso de acreditación, permitiendo realizar el manejo de grandes volúmenes de información más fácil. La plataforma tecnológica al servicio de la acreditación podrá involucrar una solución integral de recursos académicos, de manera que la novedad está en la cantidad de información posible de manejar. El cambio está dado por la forma que se deriven beneficios tangibles para las Instituciones de Educación Superior y la comunidad académica en general.

En el Perú se cuenta con el Fondo de Estímulo de la Calidad (FEC) tiene como objetivos generales: “a.- Fomentar e incentivar la calidad y relevancia de la Educación Superior, promoviendo los procesos de evaluación, acreditación y mejoramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES). b. Apoyar financieramente Planes que contribuyan fortalecer capacidades en las IES, en docencia, en gestión institucional. c. Promover una visión integrada de la actividad de las IES, vinculando de manera regional o nacional; d. Estimular la mejora de personal, en particular del personal académico, para mejor provisión del servicio público de formación profesional. e. Apoyar la inversión en el equipamiento para la enseñanza disponible en las IES para modernizar y adecuado soporte del proceso de formación profesionales” (SINEACE, 2014).

En el caso de Colombia se cuenta con el Observatorio Laboral para la Educación, que es

“...un sistema de información que brinda herramientas para analizar la pertinencia de la educación a partir del seguimiento a graduados y su empleabilidad en el mercado laboral. De esta manera contribuye, al mejoramiento de la calidad de los programas académicos ofrecidos. Sus fuentes de información son las Instituciones de Educación Superior, la Registraduría Nacional, el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público” (Observatorio laboral para la educación, 2013)

En cambio, en Chile, se establece

“El Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP) - 1999, tiene cobertura a nivel nacional ejecutado desde la División de Educación Superior del Ministerio de Educación. El Componente Proyectos de mejoramiento de la oferta educativa (pregrado, postgrado y nivel

técnico de nivel superior (TNS) financiados por el Fondo Competitivo (FC). Para el Programa Mejora de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP) -2, el Fondo Competitivo para la Innovación Académica fue utilizado estratégicamente para incentivar actividades de innovación académica en instituciones elegibles del sistema de educación terciario con coherencia, capacidad de respuesta, equidad y calidad. El Fondo apoyará las siguientes líneas de acción: (i) Formación Universitaria y (ii) Formación Técnica de Nivel Superior. Con las siguientes líneas estratégicas y temas: Desarrollo de Capital Humano Avanzado, Renovación Curricular, Innovación Académica y Capacidades de Gestión” (Salas, Yacometti, & Corvalán, 2004).

En Argentina El Fondo de Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECE) constituyó

“...una experiencia referente a innovar las formas de asignar el presupuesto público y las fuentes de financiamiento. Programa cuyo objetivo la mejora de la calidad de enseñanza, búsqueda de mayor eficiencia en formación académica y el apoyo a las reformas académicas. Finalidad para financiar proyectos de reforma y mejoramiento de la enseñanza, por las universidades nacionales, sus facultades, departamentos, carreras, posgrados acreditados y redes (universidades nacionales, facultades, departamentos o posgrados)” (FOMECE, 1998).

Del trabajo de Espinoza Ceballos (2016), referente a la calidad de la educación superior en el Ecuador, se señalan los siguientes aspectos:

La Educación Superior en el Ecuador estaba regulada por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) atendido por rectores de las Universidades; a través de una directiva elegida en una asamblea de rectores. Directiva como ente regulador de las Universidades del Ecuador, tutelaba el rumbo de la Educación Superior, con poca intervención del estado, dando autonomía a las universidades de actuar con en las diferentes áreas educativas, administrativas y financieras.

“Su estructura orgánica integrada por miembros de las mismas Universidades, con ciertas libertades para que cada una tenga su reglamentación y sistemas educativos independientes; cumpliendo una normativa general, con cierta diferencia entre ellas y entre los procesos como: carreras, contenidos, horarios, tiempo de duración de carreras, tiempo de duración de ciclos (anuales, semestrales, intensivos), número de créditos, formas de evaluar, tiempo de hora académica, valores de pensiones y matrículas, el cuerpo docente y sobre todo la infraestructura física y tecnológica.

No existía una política educativa estandarizada para todas las instituciones de Educación Superior por tanto la existencia de una marcaba diferencia en la calidad de los profesionales que egresaban de las Universidades, además, los aspirantes a ingresar a las aulas universitarias tenían que decidir entre estas ofertas diferenciadas. En la mayoría de los casos el factor de decisión se daba más por el factor económico que por facilidad o por rigurosidad en la enseñanza y evaluación de las ofertas académicas encontradas.”

Otra característica del ámbito educativo superior era la evidencia de gran demanda en ciertas carreras donde la oferta educativa se podría considerar que no era muy rigurosa en ciertas universidades como el de jurisprudencia, administración, educación, mercadotecnia, etcétera. Característica que daba como resultado sobrepoblación de profesionales en estas áreas, ante una oferta laboral limitada, generando un problema social, de graduados ejerciendo otras actividades sin relación con el título obtenido como culminación de estudios.

“La Ley que rige a los organismos públicos de control del Sistema de Educación Superior, como el CES y el CEAACES que son organismos encargados de transformaciones en la Educación Superior, que estandarizan estructuras y procesos, para las universidades estén al mismo nivel y ofrezcan los mismos contenidos de las carreras y de la misma forma en tiempos de duración y mallas curriculares con parámetros similares. Factor que permitirá controlar y evaluar a las universidades que garanticen la calidad de sus egresados” (Espinoza Ceballos, 2016).

Investigaciones recientes acerca de Calidad en la educación Superior:

Entre los hallazgos en investigaciones recientes referidas a la calidad en la educación superior se registra el trabajo de Porras Aguirre (2013), referida a la implantación de un sistema de gestión de la calidad en instituciones públicas, desde el preescolar, pasando por la básica hasta la educación media en un municipio de Colombia.

La investigación tuvo como objetivo “identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio, Colombia. Y, como conclusiones más relevantes se señala que para asegurar el éxito de la implantación del SGC los colegios deben prestar atención a los distintos componentes que obtuvieron menores valoraciones, priorizándolos según su nivel de urgencia, tendencia e impacto. Habrá algunos que a corto plazo pueden ser resueltos, otros a mediano y largo

plazo, pero ante todo, elaborar el plan de mejoramiento basándose en los resultados de la autoevaluación institucional, e implementar los mecanismos adecuados para su seguimiento, tales como la detección y control de no conformidades, mediante auditorías internas periódicas y oportunas, siempre en el marco de la participación democrática, y la auto implicación de toda la comunidad educativa; y, por otra parte, las Secretarías de Educación y el Ministerio de Educación Nacional, deben formular las directrices que guíen u orienten a los colegios públicos de preescolar, básica y media, bajo su administración, en la implantación del SGC, para asegurar el éxito de dicho proceso, aún en gestación en el país; para ello, ponemos a su disposición, el Plan de Gestión Integral de la Calidad (PGIC), configurado a partir de la experiencia adquirida en el desarrollo de las distintas etapas de esta investigación, adelantada durante tres años” (Porras Aguirre, 2013).

Asimismo, se registra la investigación realizada por Fernández Jeri (2014) en diferentes universidades del Perú respecto a los agentes facilitadores para la mejora de la calidad.

La investigación tuvo como objetivo realizar la evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) y Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM).

Las conclusiones más relevantes son: “Aplicando el formato de la Fundación Europea (EFQM) para evaluar los agentes facilitadores para la calidad en la UNMSM, UNI, UNALM, se encuentra que las universidades en su conjunto, están preparadas para desarrollar un sistema de gestión de la calidad, pero se deben ajustar al contexto y posibilidad; se encuentra que dos agentes facilitadores para la calidad en las 3 universidades deben mejorarse y son los procesos y la existencia de recursos y alianzas; y, también otro factor importante para mejorar la calidad es el liderazgo, respecto al cual se encontró que en las universidades si existe cierto tipo de liderazgo en las autoridades.

Tanto en la UNMSM como en la UNALM se describe un liderazgo a través de que los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la universidad. Y en el caso de la UNI: Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios; así como lideran en su relación con clientes, partners y representantes de la sociedad” (Fernández Jeri, 2014).

Otra investigación reciente la reporta Silas Casillas (2015) refiriéndose a la Calidad de la educación superior en América Latina.

“Este artículo aborda el tema de la calidad en la educación superior y su relación con los esquemas nacionales para la acreditación de instituciones y planes, programas educativos. Se presentan datos de las prácticas en otras regiones del mundo, especialmente los países sajones y algunos asiáticos para, posteriormente, elaborar una breve descripción de los mecanismos latinoamericanos para la acreditación de la calidad.

Se proponen dos ideas como conclusiones; a) que a pesar de que la retórica está más presente que las buenas prácticas institucionales, los actores involucrados en la provisión de educación superior y en su regulación y acreditación han dado pasos importantes en la mejora cualitativa de la formación terciaria latinoamericana y b) que los mecanismos revisados se centran más en esquemas que aseguren la eficiencia de acuerdo con estándares internacionales, lo que deja de lado la equidad como aspecto fundamental de la función educativa.” (Silas Casillas, 2015).

Se presentaron como conclusiones más relevantes las siguientes; Los esfuerzos para valorar y acreditar la calidad de las instituciones de ES y la formación que ofrecen ha tenido un crecimiento notable en las dos últimas décadas y se ha dejado sentir prácticamente en todos los continentes;

“el incremento en el número de esfuerzos nacionales e incluso regionales, agencias acreditadoras, instituciones y programas que han sido acreditados y, especialmente en la producción de documentos académicos, ha sido igualmente notorio. La realización de foros, simposios y congresos sobre la materia no deja duda de su visibilidad.

Los mecanismos que siguen las agencias acreditadoras guardan una gran similitud, pues valoran prácticamente los mismos aspectos y solamente algunos casos, como el malayo, van más allá de lo usual. En América Latina, el énfasis en la acreditación de la calidad presenta una perspectiva centrada en la eficiencia que parece apegarse más a esquemas pragmáticos que inducen al isomorfismo debido a las ineludibles condiciones socioeconómicas y políticas que enfrentan los sistemas de ES. En este sentido es notorio el énfasis de los gobiernos nacionales en redoblar esfuerzos encaminados al logro de políticas de acreditación válidas, por lo que es presumible que seguirán vigentes en el corto y largo plazos. Por otro lado, sin soslayar la importancia de los mecanismos acreditadores, es relevante señalar dos fenómenos tangenciales

que parecen estar desarrollándose. El primero es la creación de una industria de la evaluación y acreditación que ha permitido que existan agencias privadas de acreditación o incluso algunos organismos que se centran en auxiliar a las instituciones en salir aprobadas en el proceso que, de manera homóloga a las IES con fines de lucro, realizan operaciones valoradas por el sistema educativo con una lógica comercial; y, el segundo parece mostrar cómo los aspectos evaluados y los mecanismos de acreditación se centran más en esquemas que aseguren la eficiencia institucional de acuerdo con estándares internacionales y que parecen ignorar un tema toral como es el de la equidad.” (Sillas Casillas, 2014).

La literatura institucional y profesional sobre el tema parece asumir que la equidad se logrará como resultado de la calidad. Sin embargo, es un supuesto riesgoso, ya que la experiencia latinoamericana en distintos aspectos de política pública muestra que no es así. Tal vez sea más recomendable incluir intencionalmente varios apartados relativos a equidad en las valoraciones de calidad para atender el tema.

“A manera de final, se puede decir que la acreditación y la calidad siguen siendo temas delicados que requieren de análisis minuciosos en los que se incorpore a los actores fundamentales como son, entre otros, los cuerpos académicos y los ministerios, secretarías de educación, órganos disciplinares colegiados, etc. Esto tendrá como resultado el desarrollo de indicadores vernáculos que trasciendan la tendencia a atender deductivamente las buenas prácticas documentadas en otras latitudes y simultáneamente puedan incorporar la necesidad de incrementar la equidad en el acceso y la permanencia en la ES” (Silas Casillas, 2014).

Otra investigación, adelantada por Geoffroy Pitta (2013), “parte del enfoque politológico para analizar el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior como Política pública. Aborda un análisis del proceso de formulación de la política pública de aseguramiento de la calidad de la educación superior. A través de un estudio de caso explicativo, se levantó evidencia empírica que permitió ilustrar y caracterizar en profundidad el caso, para luego contrastarlo con modelos teóricos internacionales y nacionales sobre el proceso político detrás de la formulación de políticas públicas. Entre los hallazgos del estudio se puede mencionar que la iniciativa de la política se encuentra en un grupo de técnicos empoderados que obtienen el apoyo de un actor con poder político para poner el problema en la agenda; no hubo discusión entre múltiples alternativas técnicas, sino que la discusión giró siempre en torno a un mismo curso de acción; además, se constató la

relevancia que tuvieron los actores supranacionales para la entrada del problema a la agenda gubernamental.” (Ley 20.129, de 2006).

Se presentaron como conclusiones más relevantes las siguientes; se puede afirmar que, si bien es cierto que la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior responde a un problema concreto de desregulación, el alejamiento de sus proyectos originales de muchas instituciones una vez obtenida su autonomía, abriendo numerosas sedes y programas de incierta calidad, el principal impulso para el ingreso de la temática en la agenda es dado por dos factores (en primer lugar, por un grupo de técnicos, altamente legitimados en los planos académico y político, que desarrollan un modelo de regulación y/o solución a este problema, inspirados en el modelo internacional de la autorregulación y con fuerte influencia del experto Herbert R. Kells, y que obtienen el apoyo del gobierno para ponerlo en la agenda, y en segundo lugar, por las demandas de actores supranacionales, específicamente el Banco Mundial, con poder de presión, mediante el financiamiento de políticas públicas nacionales, para modelar la agenda local).

Lo anterior es reforzado por las exigencias que surgen en los tratados internacionales, relativos a la necesidad de mecanismos de acreditación para la libre circulación de profesionales. Aunque la Loce, a través del sistema de licenciamiento llevado a cabo por el Consejo Superior de Educación, establece los primeros lineamientos para un sistema de aseguramiento de la calidad, la evidencia obtenida tanto a través de entrevistas como de análisis documental, deja en claro que el grupo de técnicos señalado (José Joaquín Brunner, Iván Lavados y María José Lemaitre) venían reflexionando y pensando en implementar un sistema integral de aseguramiento de la calidad, que incluyera un sistema de acreditación basado en informes de autoevaluación y evaluación de pares, incluso desde antes de la transición a la democracia, ello a través de su participación en centros de pensamiento como Flacso, CPU y Cinda, respectivamente.

Sin embargo, para que el ascenso a la agenda se concretara, fue fundamental una fuerza catalizadora internacional que provenía de dos demandas: por un lado, las demandas del BID, que exigía la instauración de un sistema de aseguramiento de la calidad comparable a los sistemas internacionales de acreditación para financiar el proyecto Mecesus; y, por otro lado, los tratados internacionales que firmaba Chile durante el gobierno del presidente Frei Ruiz-Tagle que ponían como condición para la circulación internacional de profesionales chilenos que sus títulos fueran otorgados por instituciones acreditadas. Esta corriente internacional abre una primera ventana de oportunidades para la política y demuestra el poder de los actores globales sobre la agenda nacional (Geoffroy Pitta, 2013)

Capítulo VI.

Calidad Educativa de Universidades Públicas

Armando Alcántara (2007) hace mención sobre el concepto de calidad planteada en la “Conferencia Internacional sobre la Educación Superior organizada por la UNESCO – París (1998)”, sobre la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI donde se demandó que la calidad educativa superior tiene como característica un concepto pluridimensional que comprende “todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario” (UNESCO, 1999) citado en (Alcantara Santuario, 2007).

Por otro lado, Ruiz (1999), citado por Alcántara Santuario (20017), sustenta que “se puede diferenciar seis maneras diferentes de usar el concepto “calidad” en las IES:

1. La calidad como producción original: manera habitual usada en las instituciones académicas, y suele asociarse con instituciones de élite, evaluada con estándares internacionales.
2. La calidad como consecuencia de correlacionar metas, objetivos y resultados: el concepto de calidad determina la existencia de acuerdos entre lo que se ofrece y lo que se produce. Tipo de calidad aplicada a instituciones académicas vinculadas al trabajo.
3. La calidad como medida de acercamiento en relación a un modelo ideal de institución académica: la calidad radica en el nivel en que una institución educativa se acerca a la definición de su modelo; pero definido claramente con características universales y específicas que debe reunir cada institución, en relación a su propio proyecto.
4. La calidad como satisfacción de las necesidades del usuario; concepto en un nivel de calificación en las instituciones de educación superior. Es el motivo para la evaluación de todos los integrantes de la comunidad educativa.
5. La calidad como valor agregado: se entiende como lo que el estudiante aprende durante su permanencia en la institución. Por lo tanto, la calidad se centra en el perfil individual del egresado.

6. La calidad como un agregado de propiedades: es el concepto que exige definir un conjunto de indicadores previos, los cuales se cuantifican con el fin de clasificar jerárquicamente las instituciones académicas. Concepto aplicable para actividades que originan productos tangibles” (Ruiz, 1999) citado por (Alcántara Santuario, 2007).

Este mismo autor, enfatiza que la calidad en la educación superior; es de carácter complejo, dinámico y multidimensional, por lo tanto, el análisis de sus dimensiones no sólo toma en cuenta el salón de clases, sino también las organizaciones y las interrelaciones entre ellos de acuerdo al contexto de los sistemas educativos; y además determina que la educación en el nivel superior por su tendencia

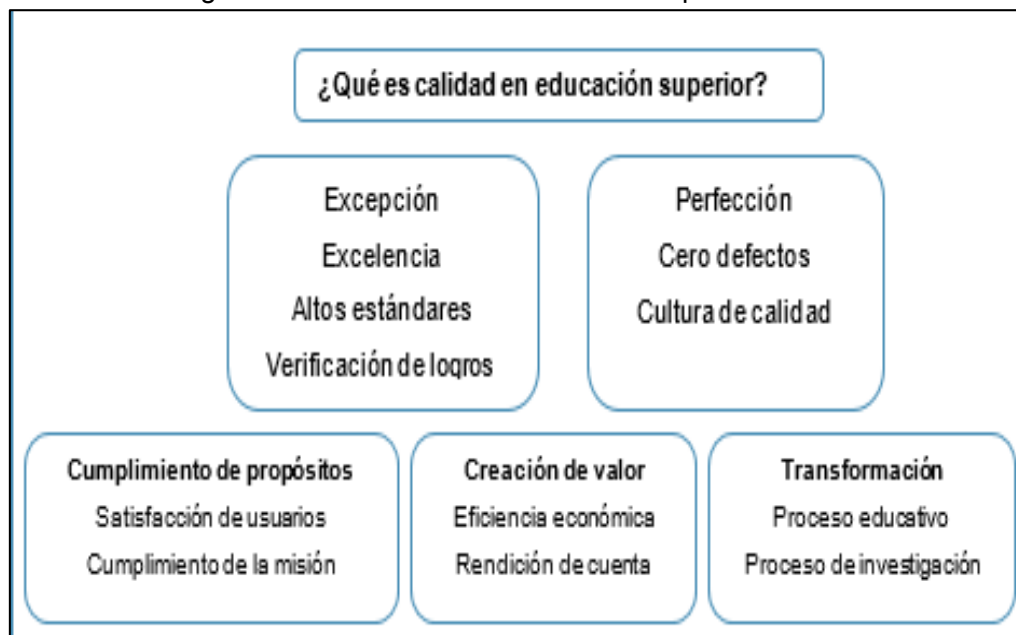
...multidimensional, alcanzar niveles óptimos de calidad en la educación en general, y en el nivel superior en particular, no es nada sencillo, pues se requiere de poner en juego las voluntades y capacidades de los actores involucrados, contar con los recursos materiales suficientes y cuidar que las vicisitudes puedan ser resueltos con rapidez y eficacia (Alcantara Santuario, 2007, pág. 26).

Por su parte Rodríguez Ponce (2012), cita a Harvey y Green (1993) para señalar cinco enfoques que contribuyen a que se comprenda y valore la calidad en la educación superior, mismos que se indican a continuación:

1. La calidad como excepción: supone excelencia y significa poseer ciertas características superiores a los demás, es decir, características propias no alcanzables por todos, sino sólo por los mejores. tiene tres líneas para entender la calidad como algo excepcional: a) La visión o noción tradicional de calidad; b) El logro de altos estándares; y, c) Verificación de estándares.
2. La calidad como perfección: centrado en el proceso y en el conjunto de especificaciones que deben lograrse para alcanzar perfección. Calidad entendida como estabilidad; contiene en dos premisas básicas. Primero implica cero defectos y la segunda implica hacer las cosas bien a la primera.
3. La calidad como logro de objetivos: referida al grado de cumplimiento de lo que se ha propuesto, logrando que los productos o servicios se ajusten a un propósito previamente definido. Harvey y Green (1993) señalan que este enfoque se basa en el cumplimiento de los requerimientos, necesidades o deseos de los consumidores.

4. La calidad como valor por dinero o eficiencia económica: concepto basado en la idea de la eficiencia económica en un marco de rendición de cuenta se observa la calidad como requisito de retorno sobre la inversión. Se puede alcanzar la calidad cuando el mismo resultado se tiene a un costo menor o igual, que puede ser en la adquisición o provisión de bienes. Además, se debe considerar que el criterio de satisfacción y logro es básico, porque el reto no es sólo tener el menor costo, sino la mejor relación costo/beneficio. En este enfoque los costos a considerar son los costos reales, no sólo costos contables, además el costo a valor de mercado y el costo de oportunidad de los recursos empleados.
5. Calidad como transformación: En términos educativos, la transformación referida a la mejora de los estudiantes mediante el proceso formativo o asociada al desarrollo de nuevos conocimientos a través de la investigación. La tarea educativa implica transformar al educando; y la labor investigativa significa generar nuevos conocimientos (Rodríguez Ponce, 2012)

Elementos centrales de los cinco enfoques.
Figura n° 7: Calidad de la Educación Superior



Fuente: Tomada y adaptada de (Harvey & Green, 1993). En (Rodríguez Ponce, 2012)

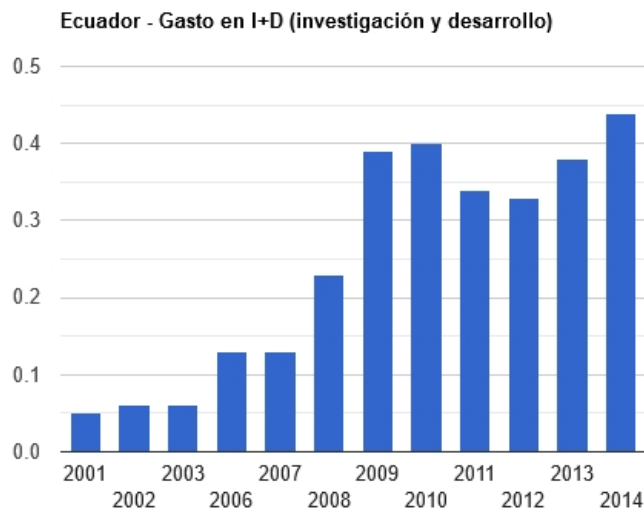
Tomando a Rodríguez quien cita a (Gibbs, 2010) señala que: “la esencia de la calidad en la educación superior radica en el quehacer institucional. Por consiguiente, trabajar con calidad conlleva lograr objetivos, y mejorar constantemente en las actividades del quehacer académico: investigación, docencia, extensión universitaria, etc.” (Rodríguez Ponce, 2012)

Capítulo VII

La Gestión del Conocimiento en las Universidades Públicas del Ecuador

En el Ecuador el Estado ha incrementado, según datos de Naciones Unidas desde el 1996 el gasto público en Investigación y desarrollo en una cifra promedio de 0.21 %, presentando un mínimo en el año 2001 de 0,05% y alcanzando un máximo en el año 2014 de 0,44% (The Global Economy.com, 2014).

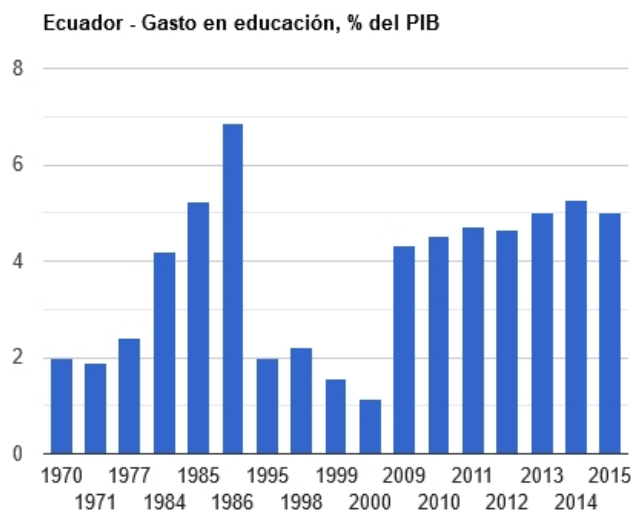
Gráfico n° 1



Source: TheGlobalEconomy.com, Las Naciones Unidas

Mientras que la inversión en educación se ha incrementado desde 2009 de un 4.34% a 5.26% en 2014 y un leve descenso a 5% del PIB en 2015 (The Global Economy. com, 2016)

Gráfico n° 2



Source: TheGlobalEconomy.com, UNESCO

Lo anterior llevó a que el país haya incrementado sustancialmente su inversión en educación superior, de 1.31% del PIB en 2009 a 6.97% del PIB en 2016 (Consejo de Educación Superior, 2017).

En la nota técnica del MCCTH (2013) el porcentaje del gasto en I+D como porcentaje del BID demuestra que el Ecuador en el 2011 concentra un alto porcentaje en industria que producen bienes primarios y manufacturas de baja tecnología, a diferencia del resto del mundo que concentran el 80% de su gasto en industrias de alta tecnología, media tecnología y basadas en recursos naturales. Esto demuestra que, a pesar de la tendencia positiva de la economía ecuatoriana, la balanza de conocimiento es deficiente, ya que la mayoría de las empresas e instituciones enfocadas en el desarrollo del conocimiento se han limitado a la producción de productos primarios.

De allí la necesidad de incrementar los niveles de inversión nacional en el desarrollo y gestión del conocimiento; por lo que en el cuaderno metodológico con los lineamientos para la construcción de la cuenta satélite de investigación y desarrollo, el Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano del Ecuador, señaló que:

“...la necesidad de considerar la investigación y desarrollo (I+D) no es una actividad auxiliar de la economía y que, de ser posible, debe distinguirse de

otras actividades conexas por la integración de elementos creativos que reducen la incertidumbre científica y/o tecnológica” (Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano , 2013).

Hoy por hoy, se busca tener una sociedad desarrollada, la cual puede ser considerada así gracias al aporte que cada individuo que la integra se desenvuelve con creatividad y logra superar o cubrir las necesidades físicas, intelectuales, humanas y éticas a lo largo de su vida, pero siempre ligada a la responsabilidad social y el medio ambiente; lo cual conlleva a que su obtención se vea afectada por los diversos factores que se presentan dentro de cada país en los ámbitos económicos, políticos, sociales, educativos y culturales.

El desarrollo socio económico de los países se refleja en el desarrollo del conocimiento, existiendo aspectos comunes para gestionar el conocimiento a través del sistema de educación, trabajo, ciencia y tecnología. En concordancia, para el acceso y circulación del conocimiento, es indispensable que el Estado asuma la gestión del conocimiento, incentivando el incremento, mejora y desarrollo del mismo, no solo en el sector primario de la economía, sino también en industrias basadas en recursos de media y baja tecnología.

A partir del 2008, la Carta Magna de la República del Ecuador contribuyó a que la Educación Superior en Ecuador, de un giro trascendental, cuyos fundamentos se tipifican en el artículo 350 y 351 de la referida constitución, cuyos preceptos rezan:

“El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008) y,

“El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Como señala Espinoza Ceballos (2016),

La Educación Superior en el Ecuador estuvo regulada por el Consejo de Educación Superior (CONESUP) conformado por una asamblea de rectores de las Universidades, que guiaba el destino universitario, existía poca intervención del estado, lo que dio libertad para desarrollar con autonomía diversas áreas educativas, administrativas y financieras. Encontrándose que la oferta educativa de algunas carreras universitarias como jurisprudencia, educación, administración y otras no fuera rigurosa, provocando una sobrepoblación de profesionales y una oferta laboral limitada, es decir un problema social, con graduados ejerciendo otras actividades que no guarda relación con la profesión obtenida (Espinoza Cevallos, 2016).

El mercado laboral y empresarial público y privado del Ecuador por encontrarse situado en un entorno de competitividad de crecimiento acelerado, requiere de profesionales competentes y productivos, pero se ven limitados a su requerimiento pues deben enfrentarse con la realidad universitaria en cuanto a las discrepancias de calidad de las universidades y sus profesionales.

En el Ecuador se presentan problemas que afectan a todo el sistema educativo, pero especialmente al superior, lo cual exige una atención prioritaria por parte del Estado, de cada una de las Instituciones de Educación Superior, y de la sociedad en general, para que a través de diversos mecanismos se logren los acuerdos necesarios para resolver en los plazos que ameriten, teniéndose en cuenta que los problemas sean tratados desde una perspectiva de integración de los diferentes niveles de educación, y contribuir a que se definan políticas, garantías y prioridades de asignación de recursos por parte del Estado.

Ahora, en esta segunda década del siglo XXI, es urgente para la Universidad la tarea de lograr que las debilidades antes mencionadas sirvan de base para trazar un buen fundamento de calidad y de gestión del conocimiento, y así se pueda dar atención a los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Como señaló la revista Ecuador Universitario,

hay que tener presente que todas las instituciones de educación superior ecuatorianas, han expresado su voluntad de aumentar la cooperación interinstitucional con el objetivo de fortalecer su sistema, mediante la ampliación de su cobertura y el mejoramiento de la calidad; además han llamado la atención acerca del carácter determinante de sus fines y objetivos para la

atención de las demandas de los diferentes sectores de la sociedad y no solo a interés de grupos particulares, más aún que los problemas que se presentan en el país afectan en un buen grado a la educación superior en general (EcuadorUniversitario.com, 2012).

Otra precisión que es digna de hacer mención sobre el trabajo de Ecuador Universitario, es que “dentro de las cuestiones críticas de la educación superior ecuatoriana se presentan aspectos como:

- 1) La incoherencia entre políticas, propósitos y metas nacionales con la educación superior; deficiente formación en competencias básicas superiores;
- 2) Baja cobertura e inequidad en el acceso y en la permanencia en la educación superior;
- 3) Deficiente cultura de la autoevaluación y autorregulación que no ha logrado penetrar a todas las instituciones de educación superior;
- 4) Baja producción científica y tecnológica en las instituciones de educación superior (IES) ecuatorianas y débil articulación con el sector productivo;
- 5) Bajo reconocimiento social y baja cobertura y calidad de la educación técnica y tecnológica;
- 6) Débil articulación de la educación superior con la educación básica y media, con el sector productivo y con los problemas regionales y locales;
- 7) Baja utilización de Tics en procesos académicos y administrativos en las IES;
- 8) Problemas de gobernabilidad y gestión como límites del desarrollo institucional; y otros más.” (EcuadorUniversitario.com, 2012).

También que para vencer los problemas que se presentan en las universidades ecuatorianas se deben atender aspectos como: modernizar e innovar la educación superior y la organización universitaria ecuatoriana; la vinculación y la complementariedad interuniversitaria con el fin de optimizar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de la educación superior; potenciar la cooperación académica en la investigación, la docencia y la extensión entre las universidades del país; mejorar los mecanismos de difusión del pensamiento y del conocimiento ecuatoriano en los ámbitos político, social, cultural y económico generado en las universidades y fuera de ellas, para proyectar el quehacer universitario; valorar que la fuerza de una Universidad procede de la capacidad que sus miembros tengan de pensar con originalidad, libertad, energía creadora y reflexiva; la capacidad tecnológica para enlazarse a redes

de informática y telemática, mejorar procesos de ingreso a la educación superior de los estudiantes y del personal docente y administrativo.

Además, que se deben incorporar los avances de la ciencia y la tecnología en todas las áreas del quehacer universitario y facilitar su acceso; crear y aplicar instrumentos legales que regulen la carrera administrativa; practicar una cultura de calidad y rendición de cuentas en la comunidad universitaria y la sociedad, así como una buena práctica de la democracia que propicie la responsabilidad y la libertad académica; desarrollar planes de mejoramiento institucional a partir de procesos de reestructura y reforma universitaria: flexibilizar los mecanismos de revisión, renovación e innovación de la oferta educativa, que genera adelanto científico y tecnológico en todas las áreas de la universidad; y otros aspectos necesarios para la calidad educativa y el desarrollo de los pueblos” (EcuadorUniversitario.com, 2012).

La política del gobierno ecuatoriano considera los estudios universitarios como prioridad, por lo que a través de la Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT) como ente regulador de la Educación Superior y a través de la LOES aprobada en el año 2010, misma que establece los lineamientos y garantías del sistema educativo superior al que regula, con el fin de dar atención al acceso a la educación, el mejoramiento de la calidad de la educación, la eficiencia de la gestión y la equidad educativa; para superar los bajos rendimientos educativos; las escases de textos, bibliotecas, materiales didácticos, tecnologías modernas para acceder a la información, mejorar la infraestructura; mejorar la calidad de formación docente en función de retos y la emergente sociedad del conocimiento.

Por otro lado, en un artículo de Cadena B. y García I., se menciona:

Lo que el Gobierno de Ecuador debe considerar como reto de sus universidades frente a la sociedad del conocimiento latente a nivel nacional e internacional, es apostar por el desarrollo del talento, impulsando un cambio radical de la educación superior, misma que se basa en pilares como: la democratización, la calidad, la pertinencia y la generación de conocimiento para crear un sistema educativo de excelencia. Así como también tener la responsabilidad de formar profesionales con un adecuado nivel de calidad, producir y transferir nuevos conocimientos, que vayan al encuentro de las necesidades sociales del país y lograr la producción y transferencia de conocimientos; debido que es aquí que se hallan concentradas las capacidades intelectuales de los ecuatorianos, considerada como factor estratégico para

construir una sociedad basada en conocimientos (Cadena Oleas & García Rondón, 2016).

En cuanto al perfeccionamiento docente, es necesario políticas de capacitación para cambiar el diseño de estrategias de desempeño, de las actividades de mayor impacto en el mejorar el aprendizaje de los alumnos, con las exigencias para obtener trabajos que le permitan acceder al mismo nivel de bienestar que la generación preliminar ha incrementado.

La competitividad implica conocimiento, tecnología, manejo de información, destrezas, significa elevar la calidad de nuestros sistemas educativos, buscar la calidad como excepción, perfección, logro de objetivos, valor por dinero, transformación, ponerlos al nivel de sus pares internacionales, se requiere profesionales cada vez mejor preparados, mejor instruidos, pero, sobre todo, mejor educados, lo que conlleva que los estudiantes adquieran conocimientos y competencias que le permitan enfrentar los cambios acelerados y continuos que respondan al compromiso ético con la sociedad.

La Universidad ecuatoriana ha realizado cambios importantes, que implican en los sistemas de gestión administrativa, gestión del conocimiento y capital intelectual en una organización. Sin embargo, no es tarea fácil, ya que el conocimiento incumbe a las personas y el proceso de transferir o experiencias conocimientos de una o más personas, que no es sencillo transmitir, teniendo en cuenta que es complejo saber a quién transferir, involucrando información y habilidades. Que además implica un cambio en la cultura organizacional, como, por ejemplo: distribuir ampliamente la información; usar el conocimiento compartido; aplicar políticas abiertas, flexibles y de aprendizaje continuo.

De estos autores se desprende que a través de la sociedad del conocimiento las universidades, empresas y los pueblos se desarrollarán, pero para que eso sea posible se debe aprovechar la tecnología en todo su esplendor, ampliando de esta manera las perspectivas de una sociedad mejor, y, es a la universidad a la que le toca ser precursor de dicha construcción, y es debido a dicha línea de acción que la educación superior en el Ecuador establece la búsqueda de la calidad educativa y para ello se mencionan algunos aspectos que las IES deben considerar para alcanzar los estándares establecidos para los criterios de docencia, investigación y actividades de vinculación, los que influyen directamente en la categorización de las universidades.

y autogestionario en los alumnos; que en los procesos de investigación y graduación haya una estrecha interacción entre los niveles de pregrado y posgrado; que los currículos de las carreras evidencien la vigencia de principios y valores; entre otros.”

En cuanto a la Función de Investigación se establece: que la Institución identifique los principales requerimientos que tiene el desarrollo de la región y el país y los relacione con la investigación; que la Institución en su plan de desarrollo tenga definidas políticas, líneas prioritarias, objetivos y metas de investigación científica e innovación tecnológica, así como programas y proyectos en marcha, en correspondencia con los requerimientos de la región y país; que el programa de investigación esté a fin con los programas de posgrado y operativamente con la docencia y la vinculación con la colectividad. También que la Institución tenga una estructura organizacional y reglamentaria adecuada para el desarrollo de la investigación, que precise los procedimientos administrativos y operativos y contemple la divulgación de resultados, así como los incentivos necesarios para impulsar esta actividad; que el presupuesto institucional contemple los recursos financieros necesarios para el desarrollo de la investigación de acuerdo con la Ley. La investigación se sustentará de manera importante en los recursos de autogestión. Asimismo que la Institución cuente con equipos de investigadores por áreas de conocimiento, en cantidad, dedicación y calidad, que correspondan a las necesidades y objetivos institucionales y sociales, que el personal profesional dedicado a la investigación tenga formación de posgrado y experiencia en este ámbito; que la Institución mantenga un programa permanente de formación y capacitación para el personal dedicado a la investigación; que la Institución cuente con personal de apoyo a las actividades de investigación cuyas características correspondan a las necesidades y objetivos de la investigación; que la infraestructura, equipamiento y materiales de laboratorio estén disponibles y actualizados en función de los requerimientos de la investigación. Además que las unidades administrativas que realizan investigación estén suscritos a publicaciones periódicas especializadas, acceso a redes, dispongan de bases de datos y programas informáticos actualizados para la investigación; que la Institución mantenga en ejecución convenios con otros centros de investigación nacionales e internacionales, así como con organismos de desarrollo local provincial y regional para investigaciones específicas; que los resultados de la investigación tengan una incidencia positiva en la solución de problemas institucionales y del desarrollo local y nacional y que se publiquen en revistas científicas calificadas del país y del exterior; y, que exista y se aplique un sistema de evaluación y seguimiento permanente de la investigación.

En cuanto a la Función de Vinculación con la Comunidad se establece: que la Institución cuente con políticas que la vinculen con el medio social, en base a los requerimientos del entorno; que la Institución tenga definidos claramente los objetivos y metas en el ámbito de su vinculación con la colectividad; que la Institución demuestre que los recursos humanos, financieros y físicos dedicados a la vinculación con la colectividad, a más de ser adecuados a sus propósitos, se manejan con criterios de eficacia y eficiencia; que la Institución mantenga sólidos niveles de relación e intercambio con los sectores productivos y organizaciones sociales.

“También que se evidencie satisfacción interna y en el entorno respecto a las actividades de vinculación definidas y desarrolladas como prioritarias en el plan estratégico de desarrollo institucional; que la comunidad universitaria reconozca que los directivos, docentes, estudiantes, empleados y trabajadores demuestran honestidad, responsabilidad, equidad y solidaridad en los procesos que son de su competencia. Asimismo, que el medio externo exprese satisfacción respecto de la trascendencia y coherencia de la Misión declarada por la institución en relación a las características institucionales y los requerimientos sociales; que la comunidad exprese su satisfacción respecto del trabajo que cumple la Institución, a través de la formación profesional; que el medio externo aprecie como relevante la contribución que hace la Institución al desarrollo de la ciencia y tecnología, a través de la investigación. Además, que la comunidad exprese su satisfacción respecto del trabajo que cumple la Institución, a través de la vinculación con la colectividad; que la comunidad exprese su satisfacción respecto del trabajo que cumple la Institución, a través de la gestión y administración universitaria; que la comunidad exprese su satisfacción respecto a la cobertura de matrícula y oferta académica en función de los requerimientos sociales; que el medio externo reconozca el aporte recibido de la Institución para su desarrollo socioeconómico y cultural; que la comunidad considere como propicias las condiciones internas de la Institución para el desarrollo armónico de las actividades académicas. También que la sociedad reconozca como importante el aporte y contribución que la Institución le está dando en la formación y cultivo de valores éticos; y, que la opinión de la comunidad atribuya a la Institución una gran capacidad para continuar cumpliendo con sus propósitos, robusteciendo su labor académica y contribuyendo al desarrollo nacional” (Caicedo, 2013).

Por otro lado, se debe tomar en consideración lo que la editorial Ecuador Universitario en su trabajo sobre Educación Superior: Pertinencia, calidad y equidad señala:

“La docencia y la investigación en la sociedad del conocimiento deben estar preparadas para adecuar su oferta de enseñanza a las necesidades cambiantes del medio, del desarrollo tecnológico, y a las profundas transformaciones que experimentan los contenidos de todas las disciplinas, lo que implica un cambio en los perfiles curriculares, acentuando los nexos entre la teoría y la práctica. Además, que las universidades ecuatorianas deben evolucionar hacia una atenuación de la organización disciplinar del conocimiento y hacia una mayor importancia de la transdisciplinariedad que consiste en privilegiar el problema a resolver como principio organizador del conocimiento, superando la enseñanza de saberes aislados” (EcuadorUniversitario.com, 2017)

Referencias

- Abell, A., & Oxbrow, N. (1999). Skills for the knowledge economy: The reality of the market place". *Business Information Review*, V. 16 (3), 115-121.
- Acosta, J., Zárate, R., & Fisher, A. (2014). Ba: espacios de conocimiento, contexto para el desarrollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del conocimiento. *Revista de Escuela de Administración y Negocios*, V. 1 (76), 44-63.
- Aharony, N. (2011). Librarians' attitudes toward knowledge management. *College and Research Libraries*, V. 72 (2), 111-126.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (1999). Knowledge management systems: issues, challenges and benefits. *Communications of the AIS*. n° 1, Recuperado de: <http://belkcollegeofbusiness.uncc.edu/jpfoley/Readings/artic07.pdf>.
- Alcantara Santuario, A. (2007). Dimensiones de la calidad en educación superior. *Reencuentro*, N° 050, 21-27.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Quito, Ecuador : Registro Oficial, Órgano de la República del Ecuador.
- Asociación Española de Normalización. (2018). *Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia e inteligencia*. Madrid: AENOR Internacional, S.A.U.
- Bachelorstudies.com. (2016). *Universiti Teknikal Malaysia Melaka UteM*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de [https://www.bachelorstudies.com/Bachelor-Of-Computer-Science-\(Database-Management\)/Malaysia/UTeM/](https://www.bachelorstudies.com/Bachelor-Of-Computer-Science-(Database-Management)/Malaysia/UTeM/)
- Barrueco, J. M. (2006). 6. *La edición digital*. Recuperado el 3 de marzo de 2017, de <http://www.edaddeplata.org/docactos/pdf/educativa/manual/CAPITULO6.pdf>:
- Barrueco, J., & López, A. (2013). Nuevas vías de depósito, nuevos proyectos: consolidación del repositorio institucional RODERIC. *Métodos de Información (MEI)*, II época, V. 4 (6), 31-42.
- Bontis, N. (2002). Rising star of the chief knowledge officer. *Ivey Business Journal*, March/April, 20-25.
- Cadena Oleas, B. N., & García Rondón, I. (2016). Los retos de la universidad ecuatoriana ante la sociedad del conocimiento. COCCSS *Contribuciones a las Ciencias Sociales, Grupo Eumed.net (Universidad de Málaga)*, issue 2016-02,.

- Caicedo, A. (17 de abril de 2013). *Sistema de educación superior ecuador*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://es.slideshare.net/liliancoello24/sistema-de-educacin-superior-ecuador>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carneiro, R. (2004). Educación 2000. Sobre conocimiento y aprendizaje para el nuevo milenio. *Ren° Ovista PRELAC*, , 25-41.
- Carnoy, M. (2004). ¿Qué lecciones deja para el Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe? *Revista PRELAC*, n° 0, 43-63.
- Casas Rodríguez, I., González García, C., González Espejo, M., & Hernández Alvarado, M. (2009). *Gestión del conocimiento en despachos de abogados: implantación y práctica*. Madrid: Aranzadi.
- CAVSI. (S/F). *¿Qué es un almacén de datos o data warehouse?* Recuperado el 25 de febrero de 2017, de CAVSI: <http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/que-es-almacen-datos-data-warehouse/>
- Chaparro, F. (2001). Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo. *Ciência da Informação Brasília*, 19-31.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/ Interamericana editores.
- conocimientosweb.net. (17 de mayo de 2013). *Aportes de Wiliam Ouchi*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Conocimientosweb.net La divisa del nuevo milenio: <https://www.conocimientosweb.net/dcm/ficha4015.html>
- Consejo de Educación Superior. (2017). *Gasto Público en ES*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Sistema de Información. Financiamiento de la Educación Superior: <http://financiamiento.cti.espol.edu.ec/presupuesto/>
- Correia, S., & Miranda, F. (2012). DUAQUAL: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, Vol. 12 (1), 107-122.
- Crainer, S. (2001). La importancia de la contactividad: Entrevista con Leif Edvinsson. *Harvard Deusto Business Review*, (101), 10-16.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle*, N° 48, 80-99.

- Cynarek, G., Acosta, K., Albornoz, R., Báez, M., Báez, M., Brener, M., . . . Siri, S. (2008). *CEIBAL en la sociedad del siglo XXI. Referencias para padres y educadores*. Montevideo, Uruguay: UNESCO.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires, Argentina: Pearson Education.
- De Fuentes, P. (1998). Evolución del concepto de calidad: una revisión de las principales aportaciones hasta su situación en el entorno competitivo actual. *Alta Dirección*, N° 199, 204-212.
- De Long, D., & Seemann, P. (2000). Confronting confusion and conflict in knowledge management. *Organizational Dynamics*, Vol 29 (1), 33-44.
- (1999). *Declaración de Bolonia*. Bolonia.
- (1998). *Declaración de la Sorbona*. París.
- Definista. (23 de julio de 2015). *¿Qué es Tecnología de la Información? - Su Definición, concepto y...* Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Definista: <http://conceptodefinicion.de/tecnologia-de-la-informacion/>:
- DocuWare. (S/F). *Las ventajas de los documentos digitales*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Docuware.com: doi:<https://www.docuware.com/es/Gestion-documental-soluciones/c%C3%B3mo-sacar-partido-de-los-sistemas-de-gesti%C3%B3n-documental>
- Domínguez Alfonso, R. (2009). La sociedad del conocimiento y los nuevos retos educativos. *Etic@ net Vol VII N° 8*. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/numero8/Articulos/Formato/articulo9.pdf>, 1-19.
- Duffy, J. (2000). Knowledge management: What every information professional should know. *Information Management Journal*, V. 34 (3), 10-16.
- Duncan, J. A. (1996). *Control de calidad y estadística industrial*. México: Alfaomega.
- EcuadorUniversitario.com. (27 de mayo de 2012). *Problemas de vieja data que afectan a la educación superior*. Recuperado el 20 de febrero de 2017, de <http://ecuadoruniversitario.com/opinion/documentos/problemas-de-vieja-data-que-afectan-a-la-educacion-superior/>
- Educa.es. (2016). *Universidad Metropolitana Nelson Mandela*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.educa.es/study-abroad/nelson-mandela-metropolitan-university/>
- Espinoza Ceballos, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año

2015. *Revista Universidad y Sociedad, [seriada el línea]* V. 8 (2), 210-2017.
- Essers, J., & Schreinemakers, J. (1997). Nonaka's subjectivist conception of knowledge in corporate knowledge management. *Knowledge Organization*, V. 24 (1), 24-32.
- Esteban, M. A. (2005). La gestión del conocimiento en las universidades. *FESABID 2005, IX Jornadas Españolas de Documentación*. Madrid: FESABID.
- Estela, A., & Zorrilla, G. (2014). *Lineamientos prácticos para investigar*. Lima, Perú: Estela Hnos.
- Evangelista, P., Esposito, E., Lauro, V., & Raffa, M. (2010). The adoption of knowledge management systems in small firms. *Electronic Journal of Knowledge Management* V. 8 Issue 1, 33-42.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad (7ma ed.)*. México: Cengage Learning.
- Feingenbaum, A. (1994). *Control total de la calidad*. México: Contreras.
- Fernández Jeri, L. H. (2014). *Evaluación de los agentes facilitadores Para la mejora de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería y Universidad Nacional Agraria la Molina. [Tesis Doctoral]*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- FOMECA. (1998). *Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias.
- Franch León, K. (2014). *La gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisión en las organizaciones. el caso de las organizaciones cubanas. (Tesis Doctoral)*. Santiago de Compostela, Cuba: Universidad de Santiago de Compostela.
- Gao, F., Meng, L., & Clarke, S. (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations. *Journal of Knowledge Management*, V. 12 (2), 3-17.
- García, D. (26 de 09 de 2013). *Manejo de la Información en Internet*. Recuperado el 08 de 09 de 2019, de Prezi.com: <https://prezi.com/3rz8my17zdvh/manejo-de-la-informacion-en-internet/>
- Gates, B. (1999). *Los negocios en la era digital*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Geoffroy Pitta, E. (2013). Estudio del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. Un análisis politológico de formulación de política pública. *Revista Enfoques*. V. XI (19), 139-166.

- Gibbs, G. (2010). *Dimensions of quality*. Heslinton: The Higher Education Academy.
- Gógova, S. (2015). *Inteligencia Competitiva*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- González, V. (17 de 02 de 2016). *Concepto y manejo de la INFORMACIÓN*. Recuperado el 05 de 09 de 2017, de Prezi.com: <https://prezi.com/iprxav1n1usm/concepto-y-manejo-de-la-informacion/>
- González-García, A., & Paréz-Ferrer, M. (2012). Gestión del conocimiento en Cuba: Diseminación de sus resultados de investigación, de 1997-2010. *Ciencias de la Información*, V. 43 (3), 23-32.
- Gorgemans, S. (1999). La calidad total y el departamento de personal. *Alta dirección*, V. 34 (205), 85-93.
- Graduate School of Business. (2016). *Ateneo de Manila University*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <http://gsb.ateneo.edu/>
- Greiner, M., Bömann, T., & Krcmar, H. (2007). A strategy for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, V. 11 (6), 3-15.
- Guzmán, J. C. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles educativos*, Vol 33, número especial., 129-141.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality, Assessment and evaluation in Higher education. *Assesment & Evaluación in Higher Education*, V. 18 (1), 9-34.
- Healthcarestudies.es. (2016). *Mejores Escuelas de negocios in Jordan*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.healthcarestudies.es/universidades/Jordan/Jordan-University-of-Science-and-Technology/>
- Hislop, D. (2010). Knowledge management as an ephemeral management fashion? *Journal of Knowledge Management*, V. 14 (6), 779-790.
- Holsapple, C. (2003). Knowledge and its attributes. En C. (. Holsapple, *Handbook on knowledge management 1* (págs. 165-186). Berlin: Springer.
- Hotcourseslatinoamérica.com. (2015). *El sistema de educación superior malayo*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.hotcourseslatinoamerica.com/study-in-malaysia/choosing-a-university/el-sistema-de-educacion-superior-malayo/>
- Huseman, R. C., & Goodman, J. P. (1999). *Leading with knowledge: The nature of competition in the 21st century*. Thousand Osk: Sage.
- IFLA. (2009). *Knowledge management section: Scope*.

- IMIPE. (25 de 10 de 2012). *Manual de Conservación y Tratamiento de los documentos del archivo*. Recuperado el 06 de 09 de 2019, de Transparencia Morelos: http://www.transparenciamorelos.mx/sites/default/files/Manual%20de%20Conservaci%C3%B3n%20y%20Tratamiento%20del%20archivo%20de%20concentraci%C3%B3n_0.pdf
- IMIPE. (25 de octubre de 2012). *Manual de preservación, conservación y tratamiento de los documentos del archivo*. Recuperado el 08 de 09 de 2019, de Transparencia Morelos: http://www.transparenciamorelos.mx/sites/default/files/Manual%20de%20Conservaci%C3%B3n%20y%20Tratamiento%20del%20archivo%20de%20concentraci%C3%B3n_0.pdf
- Inche Mitma, J. L. (2010). *Modelo dinámico de gestión del conocimiento basado en el aprendizaje organizacional en una institución educativa en el Perú (Tesis Doctoral)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ishikawa, K. (1991). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Barcelona: Norma.
- Jones, K., & Leonard, L. N. (2009). From tecit knowledge to organizational knowledge for succesful KM. *Annals of Information Systems*, 4, 27-39.
- Juran, J. (1981). *Planificación y análisis de la calidad*. España: McGraw-Hill.
- Kayworth, T., & Leidner, D. (2003). Organizational Culture as a Knoledge resource. En C. W. Holsapple, *Handbook on knoledge management 1* (pág. 235 252). Berlin: Springer.
- Kazemi, M., & Allahyari, M. Z. (2010). Defining a knowledge management conceptual model using MADM. *Journal of Knowledge Manegement*, V. 14 (6), 872-890.
- Kim, S.-H. (2000). The roles of knowledge professionals for knowledge management. *INSPEL*. V. 34 (1), 1-8.
- Klensein.com. (2016). *Estudiar una carrera universitaria en Inglaterra, Escosia o Gales*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.klensein.com/universidad-en-inglaterra>
- Koenig, M. E. (2005). KM moves beyond the organization: the opportunity for librarians. *World Library and Information Congress:71th IFLA General Conference and Council. "Libraries- A voyage of discovery"*. Oslo: IFLA.
- Lago de Vergara, D., Gamoba Suárez, A. A., & Montes Miranda, A. J. (2014). Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. *Saber, Ciencia y Libertad*, Vol 8 (2), 157-169.

- Lanz, R., & Ferguson, A. (2011). La transformación universitaria en el contexto de la relación Universidad-Estado-Mundo. *Educere*, Vol. 15 (50), 177-186.
- lasfinanzasglobales.files. (03 de 2018). *Documento No 1- Evolución histórica de la calidad*. Recuperado el 09 de 2018, de lasfinanzasglobales.files.wordpress.com: <https://lasfinanzasglobales.files.wordpress.com/2018/03/documento-no-1-evolucion-historica-de-la-calidad.pdf>
- Laviña Orueta, J., & Mengual Padrón, L. (2008). *Libro blanco de la universidad digital*. Madrid, España: Ariel S.A.
- Leonard-Barton, D. (1995). *Wellspring of knowledge: Building and sustaining the sources of innovation*. Boston: Harvard Business School Press.
- Liberona, D., & Ruiz, M. (2013). Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. *Estudios Gerenciales Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, V. 29 (127), 151-160.
- Licenciaturaspregados.com. (2016). *Mejores Universidades, Escuelas y Colegios universitarios en Estados Kuala Lumpur, Malasia*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.licenciaturaspregados.com/universidades/Malasia/ICOM/>
- López, M. S., Cabrales, F., & Shmal, R. (2005). Gestión del conocimiento: una revisión teórica y su asociación con la universidad. *Panorama Socioeconómico*, N° 30.
- Marshall, C., Prusak, L., & Shpilberg, D. (1996). Financial risk and the need for superior knowledge management. En L. (. Prusak, *Knowledge in organizations* (págs. 227-251). Boston: Butterworth-Heinemann.
- Masters-Maestrías. (2016). *Asia e University*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de [https://www.master-maestrias.com/Master-En-Gesti%C3%B3n-De-Las-TIC-\(mictm\)/Malasia/AeU/](https://www.master-maestrias.com/Master-En-Gesti%C3%B3n-De-Las-TIC-(mictm)/Malasia/AeU/)
- Masterstudies.com. (2016). *University of Johannesburg*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.masterstudies.com/universities/South-Africa/University-of-Johannesburg/>
- Masterstudies.com.ar. (2016). *University of Wits*. Recuperado el 2017, de <https://www.masterstudies.com.ar/universidades/South-Africa/Wits/>
- Melara, L. (18 de septiembre de 2012). *Los grandes maestros de la Calidad*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Edward Deming (1922): <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>

- Metaxiotis, K., Ergazakis, K., & Psarras, J. (2005). Exploring the world of knowledge management: Agreements and disagreements in the academic/practitioner community. *Journal of Knowledge Management*. Vol 9 (2), 6-18.
- Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano . (2013). *Balanza de conocimiento. Nota Técnica n° 2*. Quito, Ecuador: MCCTH.
- Moll, S. (18 de 08 de 2014). *Alvin Toffler: 7 frases para entender la escuela del siglo XXI*. Recuperado el 06 de 09 de 2019, de Justifica tu respuesta: <https://justificaturespuesta.com/alvin-toffler-7-frases-para-entender-la-escuela-del-siglo-xxi/>
- Mowery, D. (2010). Alfred Chandler and Knowledge management within the firm. *Industrial and Corporate Change*, V. 19 (2), 483-507.
- Munera Torres, M. T. (2002). Gestión del conocimiento en la empresa: Terminología y documentación, elementos importantes para su medición. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, V. 25 (1), 91-106.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating company. How japanese companies create the dynamics of innovation*. . Nueva York: Oxford University Press.
- Observatorio laboral para la educación. (6 de diciembre de 2013). *Observatorio laboral para la educación*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Graduados .com.edu: <http://www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/article-143157.html>.
- OCDE. (2016). *Pisa 2015 Resultados Clave*. París: OCDE.
- O'dell, C., & Grayson, J. (1998). If only knew what we know: identification and transfer of onternal best practices. *California Manegement Review*, V. 40 (3), 154-174.
- Odriozola Sagastume, F. J. (2000). Variables de decisión y factores clave en el proceso información-conocimiento-innovación. *La gestión del conocimiento: Retos y soluciones de los profesionales de la información*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del Pais Vasco.
- Olmedo Normona, A. (2011). *Modelos organizativos basados en el conocimiento. Desde la gerencia de la información a la Gestión del Conocimiento.(Tesis Doctoral)*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Oppenheimer, T., Hocsman, J., Szteimarder, T., Schelp, A., Glodenstein, G., Swiszs, N., . . . Mayer, J. (7 de 11 de 2007). *Cuando Todos saben*. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de Blog de Ciencia Tecnología y Sociedad. Una herramienta para pasar "del trabajo solitario al

- solidario" (Ariel Javkin): <http://cuandotodossaben.blogspot.com/2008/11/manejo-de-la-informacin.html>
- Organización del Bachillerato Internacional. (2013). *Guía de teoría del conocimiento. Primeros exámenes 2015*. Cardiff, Wales GB : Anthony Rowe Ltd (Chippenham, Wiltshire).
- Ortega, R. (2001). El índice del capital humano, herramienta para fidelizar el capital intelectual. *Harvard Deusto Business Review* (103), 86-93.
- Owen, J. M. (1999). Knowledge management and the information professional. *Information Services & Use*. V. 19 (1), 7-16.
- Parra Mesa, I. D. (2004). *Los modernos alquimistas. Epistemología corporativa y gestión del conocimiento*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Pascual, M., & Sundardas, A. (2003). El "mentoring" como transmisor del conocimiento tácito. *Harvard Deusto Business Review*, (116), 69-72.
- Penacho, J. L. (2000). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. *Forum Calidad*, N° 116., 59-64.
- Pérez Montoro, M. (2008). *Gestión del conocimiento. Fundamento, metodología y praxis*. Gijón: Trea.
- Petrizzo Páez, M. A. (2015). Red Global Local por la Calidad Educativa. (2014). Informe Mundial de la calidad educativa 2014. En este debate: ¿De que se está hablando? Venezuela: Coord. Dr. Luis Bonilla-Molina. *Integración y conocimiento*, n° 3, 199-204.
- Ponjuán Dante, G. (2007). *Gestión de la información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: Trea.
- Porras Aguirre, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples. [Tesis Doctoral]*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Educación. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I .
- Ramírez Córcoles, Y. (2012). *El capital intelectual en las instituciones de educación superior*. España: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Ramsden, P. (2007). *Learning to teach in higher education*. Londres/Nueva York: Routledge Falmer.
- Rendón Veloza, A. M., & Rincón Herrera, A. F. (2008). Modelo de un sistema de flujos de trabajo para la automatización y gestión electrónica del proceso de investigación. *Revista Códice*, V. 4 (2), 75-86.

- Reyes, D. B. (25 de noviembre de 2011). *Teoría de Chris Argyris*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Comportamiento Humano en Organizaciones: <http://dianabrendareyes.blogspot.com/2011/11/teoria-de-chris-argyris.html>
- Rodriguez Ponce, E. (2012). *La gestión del conocimiento en los equipos directivos de las universidades y sus efectos sobre el sistema de aseguramiento de la calidad institucional: Evidencia empírica desde Cuile. (Tesis Doctoral)*. Tarapaca, Chile: Universidad de Tarapaca.
- Roldán Salgueiro, J. L. (2000). Sistemas de información ejecutivos (EIS): Un estudio descriptivo sobre la situación en España. En M. J. Selva Domínguez, *La empresa del siglo XXI: Finanzas, tecnologías y sistemas de información. Vol II* (págs. 237-254). Cádiz: Diputación de Cádiz. Servicio de Publicaciones.
- Ross, J. E. (1999). *Total Quality Management: Text, cases and reading*. Londres: CRS Press.
- Rueda Martínez, M. I. (2014). *La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: Relaciones disciplinares y profesionales. (Tesis doctoral)*. Getafe, España: Recuperado de: <https://studylib.es/doc/5641215/la-gesti%C3%B3n-del-conocimiento-y-la-ciencia-de-la-informaci%C3%B3n>.
- Ruiz, R. (1999). Evaluación académica y educación superior. En L. Yarzábal, A. Villa, & (eds), *Evaluar para transformar, Respuestas N° 10*. Caracas: IESALC- UNESCO.
- Saito, A. (2007). *Educating Knowledge managers: A competence based approach [Tesis Doctoral]*. Japan: Japan Advanced Institute of Science and Technology School of Knowledge Science.
- Salas, V., Yacometti, O., & Corvalán, J. (2004). *Informe final de evaluación: Programa mejoramiento de la calidad y equidad de la educación- MECESUP*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación.
- Saldarriaga Ríos, J. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales, Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, V. 29 (126), 110-117.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & Hormiga Pérez, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, V. 13 (2), 97-111.

- Silas Casillas, J. C. (2014). Calidad y acreditación en la educación superior: realidades y retos para América Latina. . *Págians de Educación*, V. 7 (2), <https://doi.org/10.22235/pe.v7i2.508> .
- Silvio, J. (2000). *La virtualización de la universidad*. Caracas: IESALC.
- SINEACE. (febrero de 2014). *Mejoramiento de la Educación Superior-Procalidad*. Recuperado el febrero de 2015, de <http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/PIP-PROCALIDAD-febrero-2014.pdf>:
- Srikantaiah, K. (2000). Knowledge management: A faceted overview. En K. Srikantaiah, & M. E. Koenig, *Knowledge management for the information professional* (págs. 1-17). Medford: Information Today.
- Steinberg, D. G. (1996). *El héroe cotidiano: reflexiones de un filósofo*. Madrid: Nueva Acrópolis.
- Sutton, M. J. (2010). Preliminary research context for investigating the use of wikis as knowledge management tools to project management based initiatives. En k. & Srikantaiah, *Convergence of project management and knowledge management* (págs. 122-141). Lanhan: Scarecrow Press.
- Swam, J. (2003). Knowledge management in action? En C. Holsapple, *Handbook on knowledge management 1* (págs. 271-296). Berlin: Springer.
- Swan, J., Newell, S., & Robertson, M. (2000a). Knowledge management: When will people management enter the debate? *Proceeding of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-33)* (págs. 963-972). Los Alamitos: Computer Society Press.
- Tedesco, J. C. (1994). Tendencias actuales de las reformas educativas. *Boletín Proyecto principal de educación en América Latina y el Caribe*, n° 35, 3-8.
- The Global Economy.com. (2014). *Ecuador: Gasto en I+D (investigación y desarrollo)*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de The Global Economy. com: https://es.theglobaleconomy.com/Ecuador/Research_and_development/
- The Global Economy. com. (2016). *Ecuador: Gasto en educación, % del PIB*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de The Global Economy.com: https://es.theglobaleconomy.com/Ecuador/Education_spending/
- Ticsinformáticos.es.tl. (S/F). *Fundamentos de la información*. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de Sistema de Información Ejecutiva: <https://ticsinformaticos.es.tl/Caracter%EDsticas-de-un-EIS.htm>
- Tood, R. J. (2001). The smart school: Knowledge management working for your future [SCIS Oration]. *AUSTRALIAN SCHOOL LIBRARY ASSOCIATION*



ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO EMPRESARIAL
ACADÉMICO

ISBN: 978-9942-805-30-0



9 789942 805300



Talento Humano