

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA DIDÁCTICA UNIVERSITARIA VIRTUAL

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN VIRTUAL UNIVERSITY DIDACTIC

Ivonn Yaneth Olivares Aldana

iolivares@unet.edu.ve ivonnolivares76@gmail.com

Universidad Nacional Experimental del Táchira

San Cristóbal, Estado Táchira, Venezuela

ORCID Nro. 0000-0001-9587-1906

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad reflexionar sobre la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual en la Universidad Nacional Experimental del Táchira. Entre las teorías que soportan el estudio denotan la Complejidad, la Gerencia Estratégica, la Enseñanza Situada, el Constructivismo, el Conectivismo y la teoría de la Interacción y Comunicación. La investigación se ubica en las Ciencias Sociales en específico en las Ciencias de la Educación, bajo el enfoque cualitativo, abordado desde la perspectiva de la hermenéutica Gadameriana. Para la recolección de la información se utilizó las técnicas de la entrevista y la observación, como instrumentos el guion de entrevista y el registro de notas de campo respectivamente, aplicados a tres informantes clave autoridades académicas de la UNET, seleccionadas intencionalmente, los cuales actuaron como coinvestigadores. El análisis e interpretación de los datos se realizó considerando la técnica del círculo hermenéutico propio de la interpretación y el análisis del discurso, para alcanzar las categorías teóricas que transitan por los hallazgos de investigación con apoyo del Atlas Ti. Los resultados del estudio permiten establecer la concepción, caracterización e interpretación de la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual desde la perspectiva de las autoridades en la UNET.

Descriptores: gestión del conocimiento, didáctica universitaria, entornos virtuales.



ABSTRACT

The purpose of this research is to reflect on the management of knowledge in virtual university didactics at the National Experimental University of Táchira. Among the theories that support the study denote Complexity, Strategic Management, Situated Teaching, Constructivism, Connectivism and the theory of Interaction and Communication. The research is located in the Social Sciences specifically in the Educational Sciences, under the qualitative approach, approached from the perspective of Gadamerian hermeneutics. To collect the information, the techniques of interview and observation were used, as instruments the interview script and the record of field notes respectively, applied to three key informants, intentionally selected academic authorities of the UNET, who acted as co-investigators. The analysis and interpretation of the data was carried out considering the technique of the hermeneutical circle typical of the interpretation and the analysis of the discourse, to reach the theoretical categories that pass through the research findings with the support of the Atlas ti. The results of the study allow to establish the conception, characterization and interpretation of knowledge management in virtual university didactics from the perspective of the authorities at UNET.

Descriptors: knowledge management, university didactics, virtual environments.

INTRODUCCIÓN

Contextualización del Objeto de Estudio

Los vertiginosos cambios propiciados por la tecnología en la sociedad del conocimiento, han impactado indiscutiblemente todos los campos del saber. La educación como proceso humano, humanizador y humanizante también se ha apropiado de estos cambios con la puesta en práctica de nuevas formas de concebir el hecho educativo, la interacción entre sus agentes, la dinámica del proceso de enseñanza-aprendizaje y fundamentalmente la construcción del conocimiento. Para Arceo Moheno (2009), los cambios tecnológicos en la actualidad se basan en el conocimiento, por consiguiente, éste es un recurso valioso para la organización educativa, su carencia impediría el avance y adaptación a lo interno, externo y con otras instituciones que se caractericen por la misma naturaleza de servicio.

El conocimiento de acuerdo con Santillán de la Peña (2010) es “una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas” (p.23), es decir, es la utilización inteligente de la información por personas en un contexto determinado y para un propósito establecido (Sanz Prieto, 2017). Por esta razón, cuando las organizaciones valoran el conocimiento, se dan cuenta de que su talento intelectual así como sus recursos de conocimiento, deben ser gestionados estratégicamente (Van den Berg y Snyman, 2003).

En este sentido, la gestión del conocimiento se convierte en un aspecto clave para el desarrollo personal y organizacional, puesto que se concibe como el conjunto de diversos “procesos (técnicas y prácticas) y herramientas que permiten la integración sistémica de acciones para el aprovechamiento y utilización -creación, distribución, almacenamiento y aplicación- del conocimiento, la información y la experiencia acumulada en el desarrollo cualitativo de una organización...”(Arceo Moheno, 2009, p.22), para aspirar la mejora de la competitividad institucional en el espacio y el tiempo. En el caso de las organizaciones universitarias, su doble función “la de crear conocimiento y la de enseñarlo a las nuevas generaciones de profesionales” (Demuth Mercado, 2013, p.131), hace de interés el conocimiento porque son capaces de desarrollarlo, convirtiéndolo en su primera fuente de progreso y en un condicionante para su evolución futura (Nonaka, 1994).

En el escenario universitario, el personal académico desarrolla actividades relacionadas con la docencia, la investigación y la extensión, todas estas generadoras de conocimiento. Cuando el docente reflexiona sobre su práctica educativa en el contexto de influencia, propicia oportunidades de cambio en su didáctica. Litwin (1996), concibe la didáctica como la “teoría acerca de las prácticas de la enseñanza significadas en los contextos socio-históricos en que se inscriben” (p.94), puesto que en este proceso se evidencia el pensamiento que condiciona el ejercicio educativo del docente. Ante este panorama, la didáctica universitaria deberá asumir el reto de vincular y articular “el desarrollo de aprendizajes significativos, por descubrimiento y asimilación, el cambio conceptual, el desarrollo del potencial intelectual mediante el uso de las estrategias de aprendizaje y las interacciones con el ambiente” (Díaz Herrera, 1999, p. 112).

Ahora bien, en la actualidad “se profundiza la posibilidad de crear espacios educativos mediados por tecnologías para atender necesidades específicas de los educadores y educandos y generar escenarios alternativos para los diferentes estilos de aprendizaje” (Aranciaga, 2015, p.40). Los entornos virtuales se convierten en espacios para desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje concebidos como un “sistema de acción que basa su particularidad en una intención educativa y en una forma específica para lograrlo a través de recursos



infovirtuales” (Suárez Guerrero, 2002, p.4). Así, “los recursos didácticos mediados por tecnologías son una alternativa didáctica que cada día se encuentran más frecuentemente en la red y accesibles a través de diversas tecnologías” (Aranciaga, 2015, p.40).

Lo expuesto previamente, permite inferir la necesidad de gestionar el conocimiento en la didáctica universitaria por medios virtuales. En este sentido, la Universidad Nacional Experimental del Táchira UNET, será el escenario de estudio y sus autoridades académicas los actores e informantes, puesto que la docencia en la UNET atiende dos niveles claramente diferenciados el pregrado y el postgrado, en ambos existe desde la perspectiva de sus autoridades (Vicerrector Académico, Decano de Docencia y Decano de Postgrado) una forma de gestionar el conocimiento y de desarrollar la práctica de la enseñanza apoyada en medios tecnológicos que soportan el trabajo docente en la presencialidad o completamente en la virtualidad, cualquiera sea el caso, el uso del medio implica toda una postura individual y organizacional frente a la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria.

La situación problemática del contexto de estudio, emplaza supuestos de investigación basados en conversaciones informales realizadas en varias ocasiones, entre miembros del personal académico: Los supuestos sintomáticos del problema de investigación tiende a denotar dificultad en la conversión del conocimiento en un orden individual y organizacional, alto grado de atención al accionar del docente aminorando la importancia de las características, necesidades y posibilidades del estudiante en el proceso de enseñanza y aprendizaje, escasa efectividad en la transmisión del conocimiento pues se aprende para el momento, cierta dificultad para concebir el entorno virtual como medio para transmitir y construir el conocimiento.

La situación se supone es ocasionada por una manifiesta dificultad del docente para comprender la continuidad del proceso de gestión del conocimiento (identificar, obtener, refinar, compartir, utilizar, almacenar y desecher la información), escaso reconocimiento del conocimiento como herramienta para el desarrollo personal y organizacional, escasa orientación de la alta dirección en la gestión del conocimiento organizacional, poco control del flujo y producción del conocimientos en la institución.

Así también, existe poca reflexión del docente sobre su práctica pedagógica en la presencialidad y en la virtualidad, marcada presencia de prácticas de enseñanza conservadoras que mantienen cierta rigidez en los métodos y formas de enseñanza, alta tendencia a la retención del conocimiento docente como medio de poder, débil implementación de la cognición situada en la práctica de la enseñanza, carente integración de los elementos del acto didáctico, una perspectiva fragmentada del alcance de la didáctica universitaria quedando limitada sólo al plano pedagógico, el estudiante asume poca responsabilidad en su proceso de aprendizaje como agente educativo. Asimismo, los cambios tecnológicos van a una velocidad distinta a la que tiene la universidad para adoptarlos al quehacer educativo, poca consideración del entorno virtual como espacio socioeducativo para construir y producir conocimiento, falta de formación en algunos miembros del personal académico acerca de los requerimientos para desarrollar la docencia virtual y una acentuada falta de trabajo colaborativo entre pares.

Si los supuestos se mantienen en el escenario universitario en estudio, podría inducir a que el proceso de gestión del conocimiento quedara activo sólo en sus primeras fases, se atribuiría poco valor a la tarea de compartir conocimiento y a la responsabilidad de aplicarlo en los campos de influencia de cada agente educativo, el proceso de gestión del conocimiento seguiría requiriendo de claros lineamientos organizacionales para la transmisión y producción en todos los niveles organizativos de la universidad y los resultados de las actividades universitarias no estarían en su totalidad acordes con el nivel de productividad esperado.

Del mismo modo, se esperarían pocos cambios en la práctica pedagógica que incentiven la apropiación del conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes, no se propiciaría la reconstrucción del significado práctico y teórico de la enseñanza, el conocimiento no se reproduciría y carecería de valor por permanecer estático, los conocimientos se mantendrían descontextualizados y sin sentido para la cotidianidad, la conversión y producción del conocimiento seguiría fragmentada por la falta de articulación de los elementos del acto didáctico en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se interferiría en la posibilidad de crear escenarios apropiados para el ejercicio pedagógico en espacios virtuales, se generaría una visión unidimensional de la didáctica la cual dejaría de lado el aspecto humano y la política institucional, sería poco significativo para el estudiante el proceso de socialización del conocimiento.

Además, se desaprovecharían los sistemas tecnológicos en la conversión del conocimiento de explícito a tácito, existiría poca apropiación del estudiante para el trabajo independiente y autónomo, así como una limitación para combinar los medios tecnológicos en concordancia con las alternativas pedagógicas, se desaprovecharían los medios de interacción sincrónica y asincrónica para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, existiría dificultad para el acceso y rapidez del aprendizaje a través del medio tecnológico en cualquier espacio y a cualquier tiempo, se dificultaría la renovación del conocimiento de las personas y de la organización con base en aprendizaje mediados por la tecnología, existiría poca socialización de experiencias docentes sobre la didáctica en entornos virtuales en las diferentes áreas del saber, también sería coartada la posibilidad de configurar ambientes y comunidades de aprendizajes que activen la participación de los docentes y estudiantes en la construcción de conocimiento.

De lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes de investigación ¿qué elementos clave debe considerar la reflexión sobre la gestión del conocimiento en la didáctica virtual de la Universidad Nacional Experimental del Táchira?

En función de la interrogante planteada surgen las siguientes inquietudes indagativas: ¿cuál es la concepción sobre la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en entornos virtuales que poseen las autoridades académicas de la UNET?, ¿qué caracteriza la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en la virtualidad de acuerdo con las autoridades académicas de la UNET?, ¿cómo se interpreta la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual desde la perspectiva de las autoridades académicas de la UNET?

Intencionalidades de la Investigación

La intencionalidad general está centrada en reflexionar sobre la gestión del conocimiento en la didáctica virtual de la Universidad Nacional Experimental del Táchira. Mientras que las intencionalidad específicas consideran el develar la concepción sobre la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en entornos virtuales que poseen las autoridades académicas de la UNET, caracterizar la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en la virtualidad de acuerdo con las autoridades académicas de la UNET e interpretar la realidad de la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual desde la perspectiva de las autoridades académicas de la UNET.



ACERCAMIENTO TEÓRICO AL OBJETO DE ESTUDIO

Estudios Previos

Los estudios previos considerados como antecedentes de la presente indagación se encuentran en distintos niveles:

A nivel internacional, en Perú Bustinza Zuasnabar (2015) en su tesis doctoral denominada: "Gestión del conocimiento docente para mejorar el rendimiento académico en la enseñanza superior con blended learning en Institutos Tecnológicos de la Provincia de Concepción", fue de tendencia tecnológica experimental aplicada, con el uso de métodos lógicos (inductivo-deductivo) y un diseño de investigación cuasi-experimental con dos grupos no aleatorios: grupo experimental y grupo control. La población en esta investigación estuvo constituida por 175 estudiantes y 08 docentes de los Institutos "De Concepción" y "Mario Gutiérrez López". La muestra estuvo conformada por un grupo control con 44 estudiantes del IESTP "Mario Gutiérrez López" y "De Concepción" - I semestre y un grupo experimental constituido por 41 estudiantes del IESTP "Mario Gutiérrez López" y "De Concepción" - III semestre, a los cuales se aplicó distintos instrumentos entre ellos: prueba pedagógica, entrevistas, registro de notas, evaluación pedagógica. El estudio concluye que la gestión del conocimiento docente con el uso de Blended Learning en la enseñanza superior influye significativamente en el rendimiento académico en Institutos Tecnológicos de la Provincia de Concepción.

A nivel nacional, en Caracas Riverol Burgos (2014), planteó en su tesis doctoral un "Modelo de gestión del conocimiento para organizaciones del sector público", el cual pretendió documentar la conveniencia de gestionar el conocimiento en instituciones públicas encargadas de manejar la cultura en el país, como los archivos, bibliotecas, centros de información y documentación, puesto que se carece del intercambio de experiencias y conocimientos dentro de ellas y su contexto. El objetivo de la indagación fue favorecer o facilitar la integración sistémica del conocimiento entre estas instituciones y sus comunidades. La metodología fue abordada bajo el enfoque cualitativo, de tipo exploratorio-descriptivo, basado en el método de análisis de contenido. La investigación utilizó como técnicas la revisión de fuentes bibliográficas y no bibliográficas, observación de la investigadora y entrevistas a informantes clave del sector cultural. Como resultado del estudio se presentó un modelo para gestionar el conocimiento en organizaciones culturales de la nación, así como el diseño de una política cultural dirigida hacia la gestión del conocimiento.

A nivel regional, en Rubio, Citton (2016) presentó una investigación doctoral denominada "Aproximación teórica para el uso de los entornos virtuales en el proceso de aprendizaje de los estudiantes universitarios UPEL", sustentada en el paradigma interpretativo bajo los postulados de la investigación cualitativa y el método fenomenológico etnográfico. Los informantes clave fueron 6 estudiantes de la mencionada extensión a quienes se les aplicó una entrevista en profundidad acompañada de la técnica de observación participante. Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados fueron triangulados y evidenciaron que las tecnologías son importantes en el proceso enseñanza y aprendizaje pero se utilizan poco porque los profesores prefieren el método tradicional de enseñanza, en la universidad puede aplicarse el e-learning para posibilitar la educación a distancia sin excluir encuentros físicos puntuales, utilizando la Internet como medio de comunicación. También se concluye que el aprendizaje debe ser autogestionado, interactivo y abierto para compartir información y experiencias educativas.

Los trabajos mencionados se relacionan con el presente estudio, porque centran su atención en la gestión del conocimiento, la enseñanza y el aprendizaje en el contexto universitario, el uso didáctico del medio tecnológico y la incorporación e integración de las tecnologías en la educación superior para promover la participación activa de los agentes educativos en la construcción del conocimiento.

Soporte Teórico

Las bases teóricas de la investigación están centradas en los constructos relacionados con la gestión del conocimiento, la didáctica universitaria y los entornos virtuales.

El conocimiento de acuerdo con Santillán de la Peña (2010), “es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas” (p.23), por lo tanto, es la utilización inteligente de información dada por las personas con un propósito específico en un contexto determinado (Sanz Prieto, 2017). El conocimiento se caracteriza por ser una capacidad humana, intangible, volátil, aumenta cuando se comparte, tiene una estructura y necesita una elaboración, está adscrito a un contexto, carece de valor si permanece estático (Santillán de la Peña, 2010).

No obstante, para López Sánchez (2011), el conocimiento no se crea por generación espontánea, no se adquiere, no se transfiere, lo que se transfiere es sólo la información, porque cada persona construye su conocimiento cuando asume el proceso de transformación de la información. “El conocimiento se puede desarrollar y materializar en experiencia, en decisiones, en información, que si puede suministrarse, pero no así el proceso que las origina” (p.28). Asimismo, Andreu y Sieber (2000) aseguran que el conocimiento es personal, puesto que se origina y reside en las personas como resultado de su propia experiencia, su utilización en cada situación dependerá de la conveniencia en cada momento.

Ahora bien, el valor del conocimiento radica en su utilidad pues es intangible, ilimitado, dinámico, al no utilizarse en un momento y lugar específico carece de valor (Nonaka y Konno, 1998). Además, la velocidad de los actuales cambios tecnológicos están basados en el conocimiento, por lo tanto, su carencia impediría la adaptación de las organizaciones al contexto en el que se encuentran (Arceo Moheno, 2009). El conocimiento se ajusta a un proceso de conversión, que según Nonaka y Takeuchi (citado por Sanz Prieto, 2017), transita de tácito a tácito, tácito a explícito, explícito a explícito, explícito a tácito.

Además, para que el proceso de conversión del conocimiento se consolide es necesario reconocer la relación entre aprendizaje y conocimiento. Al respecto, López Sánchez (2011), asegura que “El aprendizaje constituye el agente que nos permite la transición desde un estado de conocimiento a otro” (p.26), lo que implica la contextualización al entorno educativo para generar también “cambios en los procedimientos o modos de hacer las cosas, modificando los comportamientos, tanto en alumnos como en profesores” (p.26). El aprendizaje puede darse en un orden individual y organizacional, las organizaciones aprenden porque sus miembros aprenden, aunque el aprendizaje individual no certifica siempre el aprendizaje organizacional, lo cierto es que no existe aprendizaje en la organización sino lo precede un aprendizaje individual (Senge, 1992).

En el mismo orden de ideas, Sanz Prieto (2017) afirma que el conocimiento individual es diferente, por lo tanto no se transmite de manera inmediata entre las personas, pero con el uso de la tecnología y la gestión del conocimiento dependerá de las condiciones en que lo asuma “el receptor, es decir, por el que tiene que crearse su propio nuevo conocimiento a partir del conocimiento que ha recibido, y que va a ser la forma de percibir esos conceptos por parte del emisor” (p.114-115). Visto así, existen puntos de encuentro en la intencionalidad del eLearning y la gestión del conocimiento, puesto que ambos están relacionados con el intercambio de in-



formación y con la creación de comunidades en donde el conocimiento es compartido, autogestionado y de calidad (Trujillo Torres e Hinojo Lucena, 2010).

Con el panorama expuesto, ya puede pretenderse un acercamiento a la gestión de conocimiento, que se conceptualiza considerando diversidad de elementos. Para Sanz Prieto (2017) “varias definiciones de la gestión del conocimiento muestran dos aspectos principales de esta: Se presenta como un conjunto de procesos y tiene como objetivo crear valor para la organización” (p.90). En el mismo orden de ideas, López Sánchez (2011) asegura que la gestión del conocimiento aborda dos intencionalidades “por un lado las relacionadas con la gestión empresarial, como la planificación, organización, dirección y control de procesos... y por otro, las relacionadas con la capacidad y el talento de los individuos y organizaciones para transformar información en conocimiento...” (p.66).

La definición que atiende al proceso es respaldada por De Kereki Guerrero (2003), al concebir la gestión del conocimiento como “el proceso de integrar la información, extraer sentido de información incompleta y renovarla” (p.5), considerándola como un recurso hasta la formulación de una teoría del conocimiento, que procure recuperar todo lo que el ser humano ha desarrollado sobre su capacidad de conocer (Arbonés, 2006). La gestión del conocimiento también es reconocida como la disciplina encargada de “la identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del conocimiento organizacional. Ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el hombre y el conocimiento que este posee y aporta” (Bustanza Zuasnar, 2015, p.71). Para ello, Bueno (2000), asegura que la gestión del conocimiento debe considerar la planificación, coordinación y control de los distintos flujos de conocimiento generados en las organizaciones con base en sus actividades y en respuesta al entorno.

En este sentido, Bustanza Zuasnar (2015) considera que la gestión del conocimiento es importante porque los miembros de la organización “adquieren un papel activo y central, pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas...lleva a preocuparse por estimular y crear buenos ambientes de trabajo para que los seres humanos mejoren o innoven desde sus puestos de trabajo” (p.76). Con la gestión del conocimiento se pretende alcanzar diversidad de objetivos, Pávez Salazar (2000), destaca entre ellos: formular, implantar, orientar y evaluar estrategias organizacionales que orienten el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento, procurar la mejora continua con énfasis en la generación y utilización del conocimiento, disminuir los tiempos y costos asociados a errores.

Además de lo expuesto, la gestión del conocimiento pretende el alcance de beneficios en el ámbito educativo, entre ellos: incremento en los niveles de satisfacción de los miembros del equipo cuando aumenta el conocimiento individual, reducción del tiempo de aprendizaje porque se cuenta con fuentes científicas de conocimiento que posibilitan el aprendizaje colaborativo e innovación en diversidad de entornos. “El “poso de conocimiento” que se va generando, hace cada vez más sabio al equipo y lo posiciona a la vanguardia para acometer, en mejores condiciones, procesos de innovación” (López Sánchez, 2011, p.68-69).

Por otro lado, la enseñanza universitaria debe ser considerada como una acción social que se ajusta al contexto, por lo tanto, escapa del control establecido por reglas, lo que exige “al destinatario del discurso didáctico, maestros y profesores, reconstruir el significado teórico-práctico de sus enunciados en el marco de la situación particular (Basabe, 2016, p.220). Entonces, la didáctica es de acuerdo con De la Torre Zemeño (2005), una técnica que se emplea para manejar de la manera más eficiente y sistemática el proceso de enseñanza-aprendizaje. Ante una nueva concepción de la didáctica Díaz Herrera (1999), la define como una “ciencia desde la cual todos los docentes pueden experimentar y conquistar las mejores formas de organizar la enseñanza

y buscar sus mejores efectos" (p.111).

De acuerdo con Medina y Salvador (2009), la didáctica "ha evolucionado y ha tendido a mejorar la comprensión de los procesos de enseñanza-aprendizaje, apoyando a los estudiantes en un esfuerzo formativo y a los docentes en la mejora de su desarrollo profesional" (p.22), ante lo cual es necesario la reflexión del docente sobre su propia práctica para permitirle "descubrir nuevos sentidos a la hora de gestarse el proceso de enseñanza-aprendizaje, investigando sobre qué es lo que están aprendiendo los estudiantes y qué valor se le otorga al conocimiento" (p.98). La reflexión del docente le enfrentará al reconocimiento de su saber didáctico y al camino que debe transitar para enriquecerlo, pues constituye un área específica del quehacer docente "que cubre toda una gama de reflexiones en torno a la relación que tiene el maestro con sus alumnos y a las condiciones en las cuales se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje" (Gaitán, López, Quintero y Salazar, 2010, p.105).

En función de lo expuesto, se infiere que la práctica de la enseñanza alude a la gestión de la misma como "un acto complejo, explícitamente intencional, premeditado, planeado; pero también sujeto a decisiones, principalmente al nivel del sistema didáctico y particularmente alrededor del proceso de enseñanza-aprendizaje" (Montes de Oca Recio, Machado Ramírez y Reyes Obediente, 2019, p.315), en el cual el docente expresa sus concepciones didácticas y su interpretación de la teoría educativa, tomando constantemente decisiones para enseñar, lo que le convierte en un gestor.

Para Baraldi (2006), el campo de conocimiento de la didáctica es problemático ya que la práctica de la enseñanza como objeto de estudio es complejo y debe abordarse con distintos enfoques contestes con las condiciones sociales de producción del conocimiento, así como a la subjetividad del docente. El campo de estudio de la didáctica entonces aborda distintas temáticas relacionadas con la didáctica específica, currículo, formación docente, evaluación, contenidos, construcción del conocimiento a enseñar, y las que se manifiesten como resultado de la reflexión e interés del docente.

Toda programación didáctica requiere considerar el sistema y sus elementos constitutivos, "(a) Los objetivos, (b) Los contenidos, (c) La metodología (estrategias didácticas), (d) Los recursos didácticos, y (e) La evaluación" (Gallego y Salvador, 2012, p.118). En la educación a distancia además del contexto de enseñanza, se debe considerar la institución, la gestión, el cuerpo docente y los estudiantes, para reconfigurar el protagonismo de todos los elementos del acto didáctico con base en nuevas formas de comunicar y educar en entornos interactivos de comunicación digital (Salinas, 2007).

En otro orden de ideas, los cambios tecnológicos han impactado el acto didáctico en la universidad al punto de considerar la existencia de una educación mediada por la tecnología. Coll, Mauri, Onrubia (2008) ratifican que el uso pedagógico de las TIC se evidencia cuando el docente incorpora al proceso de enseñanza aprendizaje las tecnologías como recursos, medios o herramientas para transmitir y generar la construcción del conocimiento.

La tecnología educativa genera espacios para desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje, concebidos como entornos virtuales, a los que Bello (2007) llama aulas sin paredes, cuyo mejor exponente actual es la Internet. Suárez Guerrero (2002) los define como "un sistema de acción que basa su particularidad en una intención educativa y en una forma específica para lograrlo a través de recursos infovirtuales" (p.4)



En la misma línea de conceptualización, para Area, San Nicolás y Sanabria (2018) “un entorno, espacio o aula virtual de formación se refiere a un lugar acotado y reconocible en el ciberespacio que posee una identidad y estructura definida con fines educativos” (p.180). De Kereki Guerrero (2003) lo define como “el espacio donde es posible gestionar el conocimiento o, mejor dicho, el desconocimiento” (p.5) y Bustinza Zuasnabar (2015) como “un espacio o comunidad organizada con el propósito de aprender” (p.95). Ahora bien, las aulas virtuales son consideradas dispositivos en un entorno con una propuesta pedagógica (Martin, González, Barletta y Sadaba, 2012).

Desde una visión interdisciplinar Bustinza Zuasnabar (2015), asegura que los entornos virtuales deben estar acondicionados para desarrollar las funciones pedagógicas “(actividades de aprendizaje, situaciones de enseñanza, materiales de aprendizaje, apoyo y autorización, evaluación, entre otros)” (p.95) y las tecnológicas “(y como esa herramientas seleccionadas están conectadas con el modelo pedagógico)” (p.95). Entonces, se requiere de constantes cambios y adaptaciones porque “los entornos de aprendizaje están cambiando. Los nuevos escenarios plantean desafíos técnicos y pedagógicos a los que las instituciones de educación superior deben responder” (De Kereki Guerrero, 2003, p.19).

RECORRIDO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La naturaleza de esta investigación se ubica en las Ciencias Sociales, según Yurén (1994), son las ciencias que estudian los hechos típicos del hombre en sociedad, en el caso de estudio, la comunidad universitaria, sus autoridades y actores sociales. De la misma manera, el trabajo se enmarca en las Ciencias de la Educación por su condición humanista, razón por la cual pretende analizar la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en la virtualidad donde interactúan los agentes del proceso de enseñanza y aprendizaje para la generación, transferencia, producción y aplicación del conocimiento.

Un rasgo epistemológico fundamental de la investigación es su enfoque desde la perspectiva cualitativa, caracterizada por Galeano (2004) como aquella que “construye un conocimiento de la realidad social desde los múltiples y heterogéneos actores sociales: el conocimiento de lo humano está basado en una realidad epistémica subjetiva e intersubjetiva” (p.18). Lo expuesto, denota la importancia de la subjetividad e intersubjetividad en el proceso de conversión del conocimiento en el contexto universitario de manera didáctica en la virtualidad. Para Strauss y Corbin (2002), la investigación cualitativa “produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación” (p.19), de manera tal que la investigación responde al abordaje del objeto de estudio desde la configuración de los sujetos en el escenario UNET.

Asimismo Martínez (2008), afirma que la investigación cualitativa “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p.89). Por ello, esta perspectiva metodológica promueve una dialéctica constante entre el sujeto y el objeto de estudio, para generar conocimiento sobre sus relaciones y percepciones relativas a la gestión del conocimiento para la didáctica universitaria en entornos virtuales.

Método de la Investigación

El objeto de estudio de esta investigación es abordado con un enfoque interpretativo desde la perspectiva Gadameriana, que permite comprender la gestión del conocimiento y el acto didáctico como una experiencia constructiva de la realidad y de lo que conocen los agentes educativos. La interpretación de la gestión del conocimiento en la práctica de la enseñanza es “en cierto sentido una recreación, pero ésta no se guía por un acto creador precedente, sino por la figura de la obra ya creada, que cada cual debe representar del modo como él encuentra en ella algún sentido” (Gadamer, 1993, p.165).

Por lo expuesto, la manera como las autoridades académicas de la UNET conciben la gestión del conocimiento y la didáctica en los entornos virtuales implica una comprensión realizada de forma constructiva donde la realidad captada se convierte en una realidad comprendida. Para Packer (1985) el trabajo hermenéutico “emplea una descripción detallada y progresiva de los episodios del intercambio social, y gradualmente articula más y más elementos de su organización” (p.19). Es más Gadamer, apoya la línea de pensamiento de su maestro Heidegger al admitir el círculo hermenéutico, a través del cual se gesta un proceso de comprensión que implica comprender las partes y para hacerlo hay que comprender el todo, es decir, de lo inductivo a lo deductivo y viceversa, algo propio de la experiencia humana.

Por otro lado, la investigadora tomó en cuenta durante la investigación las características propias de la hermenéutica Gadameriana, considerando los siguientes rasgos hermenéuticos: (a) en los distintos contactos con los sujetos de información se pretendió indagar sobre la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en entornos virtuales desde la perspectiva y experiencias de las autoridades académicas de la UNET, para poder captar el contexto e interpretar sus respuestas, (b) se intentó que los sujetos de información reflexionaran y recordaran aquellas vivencias y circunstancias que han sido significativas en su carrera universitaria y que les lleva a concebir la gestión del conocimiento y la práctica de la enseñanza de la manera como lo hacen, (c) en una constante comunicación e intercambio de experiencias con los informantes en la entrevista, la investigadora intentó reconocer las características y cualidades propias de cada sujeto de información, así como el común de ellos como autoridades universitarias.

Fases de la Investigación

El proceso de investigación en este trabajo con carácter cualitativo se desarrolló a través de fases que según Rodríguez, Gil y García (1999) son: preparatoria, trabajo de campo, analítica e informativa; en cada una de ellas la investigadora está en continua toma de decisiones para dar paso a la siguiente fase. A continuación se presenta a groso modo las actividades a desarrolladas en cada fase investigativa: En la fase preparatoria, se seleccionó la temática de investigación basada en el contexto donde se desenvuelve la investigadora, en este caso la Universidad Nacional Experimental del Táchira, escenario en el cual reflexionó sobre la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual. Esta fase implicó también, la lectura académica exhaustiva sobre la temática en cuestión para posibilitar el desarrollo de los resultados teóricos a la luz de la hermenéutica Gadameriana. Una vez identificado el contexto de investigación se seleccionaron los informantes clave o actores sociales, autoridades académicas de la universidad.

En la fase trabajo de campo, se accedió progresivamente a la información para obtener datos primarios fundamentales para el logro de las intencionalidades. Esta investigación es de campo, porque se recolectó la información de la realidad en que participan sus protagonistas, es decir, se obtuvo de las autoridades académicas de la UNET que tienen la responsabilidad de orientar la enseñanza en los niveles de pre y postgrado.



Además en esta fase se seleccionaron las técnicas e instrumentos para recopilar información, al mismo tiempo en que se asegura la credibilidad y confirmabilidad de la investigación. La fase analítica e informativa, tuvo por objetivo estudiar, analizar e interpretar los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados para recabar la información, con la intención de generar el epílogo y darlo a conocer por medio del proceso de defensa del trabajo de investigación para optar al postdoctorado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL.

Informantes Clave

Los informantes clave son las personas que apoyan la labor del investigador con “sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo...convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios” (Robledo, 2009, p.1). La selección de los sujetos de información en esta investigación, consideró criterios basados en el conocimiento sobre la temática investigativa, experiencia en el cargo como autoridad académica, disposición para apoyar la investigación en el rol de informante clave.

Para cumplir el rol de sujetos de investigación o actores sociales, se seleccionaron tres autoridades académicas de la UNET que gozan del respeto, experiencia y consideración por su ejercicio docente, entre ellas: El Vicerrector Académico, el Decano de Docencia y el Decano de Postgrado. Los informantes poseen estudios de pregrado o postgrado en el área educativa, son mayores de 50 años, son docentes ordinarios activos o jubilado activo en la categoría de asociado y titular con dedicación exclusiva y con más de 20 años de servicio en la UNET, para efectos del análisis de los resultados se utilizará un código para identificarlos.

Técnicas e Instrumentos de abordaje de la información

Las técnicas utilizadas para recopilar información como vía de acceso al mundo empírico son la entrevista y la observación. La entrevista es concebida como “una serie de conversaciones libres en las que el investigador poco a poco va introduciendo nuevos elementos que ayudan al informante a comportarse como tal” (Spradley, 1979, p.58), de este diálogo se adquieren impresiones producto de la narración que los entrevistados suministran en función de una serie de preguntas relativas al tema de investigación.

En la conducción técnica de la entrevista, la investigadora presentó el aspecto que quiere abordar agrupado en preguntas generales y específicas de la temática en el instrumento denominado guion de entrevista, el cual es respaldado por el registro de audio, hasta alcanzar la saturación de la información. En la entrevista aplicada a los informantes clave se reconoce como lo expresa Arfuch (1995), una forma de narración que busca significación de lo relatado, sin que importe si se cree o no en lo que el entrevistado dice, pues mediante ella se le atribuye autenticidad a la palabra.

Ahora bien, la técnica de la observación y el instrumento a utilizar conocido como registro de información, permitió dar importancia a los detalles incluyendo en las anotaciones “[...], las experiencias, los pensamientos y sentimientos propios, pues también estos son datos del campo” (Patton, 1990, p.273), por lo tanto, la actividad de la investigadora estuvo centrada en identificar datos significativos durante el desarrollo de la entrevista que fueron utilizados en la interpretación de la información, los cuales se relacionan con el cómo se comportan los informantes al momento de la entrevista, el lenguaje verbal y no verbal que utilizan para comunicarse, así como sus opiniones reveladas en el contenido de sus conversaciones referidas a sus experiencias en la gestión

del conocimiento y la didáctica en la virtualidad.

Cabe acotar que, en tiempos de pandemia el abordaje de las técnicas así como la aplicación de sus respectivos instrumentos consideraron las medidas de seguridad laboral en la UNET, al realizar los distintos encuentros cara a cara con las autoridades académicas en los espacios físicos de la universidad. Aunque la situación coyuntural limita la asistencia al recinto universitario, las autoridades mantienen presencia física y virtual para el cumplimiento de sus funciones, lo que facilitó el acceso a los encuentros así como la aplicación de los instrumentos para recopilar la información del estudio en cuestión.

Credibilidad y Confirmabilidad del estudio

Para Rada Cadenas (2007), la “credibilidad se refiere a cómo los resultados de un estudio son verdaderos para las personas que fueron estudiadas, y para quienes lo han experimentado o han estado en contacto con el fenómeno investigado” (p.22), es decir, la investigadora valiéndose de dos vías de acceso al mundo empírico, la observación y las conversaciones con los informantes clave, recogió información que generó hallazgos sobre la temática del estudio para el acercamiento intersubjetivo a la realidad de investigación. Además, se siguieron las sugerencias de la autora mencionada para la verificación de la credibilidad del estudio en cuanto al resguardo de las notas de campo, transcripción textual de las entrevistas (con audio de respaldo), conciencia de la presencia de la investigadora sobre la naturalezas de los datos, consideración de la experiencia de los informantes, uso de la triangulación en la recolección de los datos.

Por otra parte, la confirmabilidad implica “un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que ese investigador tuvo en relación con el estudio” (Rada Cadenas, 2007, p.23), por ello, la investigadora mantuvo un registro y documentación completa de las decisiones tomadas a lo largo del proceso de indagación, con base en las características de los informantes, mecanismos de grabación, transcripción de las entrevistas así como la descripción del contexto físico, interpersonal y social en el informe del trabajo.

Análisis e Interpretación de la Información

El procesamiento y análisis de la información de acuerdo con Strauss y Corbin (2002), implica el proceso “no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico” (p.20), que permitió hacer evidente las categorías emergentes en los hallazgos de investigación, incluyendo el estudio del lenguaje de los informantes así como el contexto donde se desarrolló la pesquisa para codificarla y luego categorizarla, con el apoyo del programa Atlas ti en su versión 7.5

Abordados los resultados de las entrevistas, la investigadora se apropió del discurso de los informantes para interpretarlo bajo el enfoque Gadameriano. El movimiento que implicó la comprensión llevó del todo a la parte y de nuevo al todo, “ampliar en círculos concéntricos la unidad del sentido comprendido” (Gadamer 1998, p.63), es decir, se cruzaron horizontes para interpretar lo dicho por las autoridades pero considerando el pensamiento interpretativo de la investigadora con el apoyo del ATLAS.ti en su versión 7.5. La ruta de análisis siguió el proceso definido por Strauss y Corbin (2002): (a) codificación abierta: “el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones” (p.110), (b) codificación axial: “proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado “axial” porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y



dimensiones" (p.134), (c) codificación selectiva: "proceso de integrar y refinar la teoría" (p.157), (d) saturación teórica: "punto en la construcción de la categoría en el cual ya no emergen propiedades, dimensiones, o relaciones nuevas durante el análisis" (p.157).

Ya obtenidos los resultados de la investigación mediante el proceso descrito, se procedió a contrastar los resultados con las observaciones realizadas por la investigadora en la entrevista, así como con aquellos estudios y aportes teóricos similares que se presentaron en el abordaje teórico y los que se indagaron posteriormente al emerger los códigos y las dimensiones, con la intención de generar el epílogo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de las entrevistas, el método utilizado estuvo centrado en el discurso, que buscó la producción de un metatexto, presentando la información emergente de la investigación en un cuerpo textual transformado y con un significado del contexto adquirido. Las estrategias de investigación para el uso del análisis del discurso, tomaron en cuenta las tareas que señala Bolívar (2007): reducción de datos para hallar significados por medio de la interpretación de la categoría, subcategorías, dimensiones y códigos, con la intención de construir el sistema que emerge de las unidades de análisis estudiadas, las cuales representaron una parte del todo, que luego se estructuraron y se presentaron como un sistema de categorías teóricas a fin de realizar un acercamiento interpretativo al objeto de estudio.

A continuación, se presenta la categoría teórica Gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual, que está constituida por tres subcategorías.

Subcategoría 1. Concepciones sobre el conocimiento y su gestión, la didáctica y los entornos virtuales

Las concepciones de acuerdo con Giordan y Vecchio (1987), son el conjunto de ideas ordenadas, imágenes coherentes y explicativas utilizadas para resolver una situación problemática. También, para La Madriz (2010) las concepciones son "las representaciones mentales del docente con cierta coherencia interna, que pueden dar explicación y significado a una situación vivencial" (p.85). Así pues, las concepciones en este estudio son consideradas como las representaciones mentales de los actores sociales que interpretan un aspecto de la realidad académica universitaria.

El conocimiento es la utilización inteligente de información dada por las personas con un propósito específico en un contexto determinado (Sanz Prieto, 2017). Para los informantes clave el conocimiento: (a) se relaciona con los hechos, informaciones y experiencias, (b) implica un activo intangible, (c) se relaciona con una facultad humana, (d) depende de aspectos contextuales y (e) aborda lo tácito e implícito. En función de lo expuesto, "El conocimiento se puede desarrollar y materializar en experiencia, en decisiones, en información..." (López Sánchez, 2011, p.28), lo que coincide con la postura de los informantes, el conocimiento es el conjunto de hechos, informaciones y experiencias de la persona en un orden individual y de la organización en un orden colectivo.

Por otro lado, la gestión del conocimiento es "el proceso de integrar la información, extraer sentido de información incompleta y renovarla" (De Kereki Guerrero, 2003, p.5), en el caso de la universidad, los informantes clave consideran que la gestión del conocimiento: (a) está asociada a las organizaciones, (b) implica un proceso complejo y (c) requiere de capacidades y competencias. De acuerdo con lo expuesto, la universidad como organización es generadora de conocimiento y por lo tanto éste debe gestionarse, aún más cuando la

gestión del conocimiento también es reconocida como la disciplina encargada de “la identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del conocimiento organizacional. Ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el hombre y el conocimiento que este posee y aporta” (Bustinza Zuasnar, 2015, p.71).

Ahora bien, la didáctica es una “ciencia desde la cual todos los docentes pueden experimentar y conquistar las mejores formas de organizar la enseñanza y buscar sus mejores efectos” (Díaz Herrera, 1999, p.111). Para los informantes clave la didáctica: (a) está relacionada con los métodos, técnicas y prácticas de enseñanza, y (b) asociada al saber pedagógico y disciplinar. Para los informantes la didáctica centra su atención en los métodos, las técnicas y las prácticas de enseñanza, lo cual comparte De la Torre Zemeño (2005), al asegurar que la didáctica es una técnica que se emplea para manejar de la manera más eficiente y sistemática el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Del mismo modo, los informantes consideran que la didáctica está asociada al saber pedagógico y el disciplinar, la didáctica es una disciplina pedagógica que se relaciona con la enseñanza de la diversidad de áreas de conocimiento. Por lo tanto, el docente debe ser “poseedor de un amplísimo abanico de conocimientos, conocedor de los modelos pedagógicos, de sus dominios específicos del saber disciplinar... deviene necesariamente en la incorporación de... nuevas y mejores formas de enseñanza, lo cual por supuesto, cualificará su acción de enseñar” (Sánchez-Amaya y González-Melo, 2016, p.251).

Asimismo, los entornos virtuales son de acuerdo con Suárez Guerrero (2002) “un sistema de acción que basa su particularidad en una intención educativa y en una forma específica para lograrlo a través de recursos infovirtuales” (p.4). Para los informantes clave los entornos virtuales: (a) se relacionan con espacios apoyados en las TIC, (b) implica aulas virtuales, (c) incluye plataformas virtuales, y (d) abordan un sistema de gestión del aprendizaje. Por lo expuesto, Bustinza Zuasnar (2015), asegura que los entornos virtuales deben estar acondicionados para desarrollar las funciones pedagógicas “(actividades de aprendizaje, situaciones de enseñanza, materiales de aprendizaje, apoyo y autorización, evaluación, entre otros)” (p.95) y las tecnológicas “(y como esa herramientas seleccionadas están conectadas con el modelo pedagógico)” (p.95), aspectos considerados por los informantes.

Ahora bien, durante la entrevista la investigadora observó que los actores sociales denotan: (a) efusión al hablar sobre el conocimiento, (b) expresividad en sus ojos (los abre más de lo normal) al comentar la importancia del conocimiento y su gestión en el ámbito universitario, (c) con la cabeza hacen señal para afirmar la importancia de los métodos y prácticas de enseñanza en el aprendizaje de los estudiantes, (d) con tono de voz suave destacan lo importante que es la didáctica en el ámbito académico, y (e) con los movimientos de sus manos expresan la importancia de los entornos virtuales en la universidad.

En el panorama UNET está “la posibilidad para la creación de escenarios apropiados para el ejercicio pedagógico, en donde a mayor saber, mayores posibilidades de creación y transformación social” (Sánchez-Amaya y González-Melo, 2016, p.252).

Subcategoría 2. Características de la gestión del conocimiento, la didáctica y los entornos virtuales en la universidad

Las características aluden a un rasgo distintivo que describe a una persona, animal, lugar, situación o cosa destacando lo específico en un conjunto similar. De esta manera, al considerar las características de la gestión del conocimiento, la didáctica y los entornos virtuales en la universidad, se detallan los aspectos que son parti-



culares en el escenario UNET, en la perspectiva de sus actores sociales.

Para Sanz Prieto (2017) la gestión del conocimiento “muestra dos aspectos principales de esta: Se presenta como un conjunto de procesos y tiene como objetivo crear valor para la organización” (p.90). En este sentido, los informantes clave consideran que la gestión del conocimiento en la universidad se caracteriza por estar: (a) centrada en el talento humano y (b) administrada por los órganos competentes. En función de lo afirmado por los actores sociales, el talento humano constituye la base fundamental para la generación del conocimiento en la universidad, al punto que la gestión organizacional se vincula con el conocimiento que posee la persona y el desempeño de sus funciones en la institución. En correspondencia con lo afirmado por López Sánchez (2011), la gestión del conocimiento aborda dos intencionalidades “por un lado las relacionadas con la gestión empresarial, como la planificación, organización, dirección y control de procesos... y por otro, las relacionadas con la capacidad y el talento de los individuos y organizaciones para transformar información en conocimiento...” (p.66).

Ahora bien, la didáctica de acuerdo con Medina y Salvador (2009), “ha evolucionado y ha tendido a mejorar la comprensión de los procesos de enseñanza-aprendizaje, apoyando a los estudiantes en un esfuerzo formativo y a los docentes en la mejora de su desarrollo profesional” (p.22). Con base en la afirmación del autor mencionado los informantes clave consideran que la didáctica en la universidad se caracteriza porque: (a) usa la tecnología en tiempos de pandemia, (b) privilegia la transmisión del conocimiento y de los contenidos, (c) implica la participación de los agentes educativos y (d) depende de la naturaleza del área de conocimiento.

Por lo expuesto por los informantes, la didáctica se ajusta a las situaciones del contexto lo que emplaza la enseñanza situada, por lo tanto, es necesario que la práctica de enseñanza sea reflexiva “en torno a la relación que tiene el maestro con sus alumnos y a las condiciones en las cuales se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Gaitán, López, Quintero y Salazar, 2010, p.105), con la intencionalidad de dar respuestas a las demandas coyunturales.

Asimismo, el entorno virtual es considerado por Bustinza Zuasnabar (2015) como “un espacio o comunidad organizada con el propósito de aprender” (p.95). Los informantes clave distinguen en los entornos virtuales universitarios las siguientes características: (a) medio para la enseñanza y el aprendizaje, (b) uso de la tecnología en los procesos organizacionales en época de pandemia, (c) uso adecuado de la tecnología y (d) son administrados por los órganos competentes.

De acuerdo con las afirmaciones de los actores sociales, los entornos virtuales son utilizados como medios para desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la universidad, con las salvedades propias de cada dependencia, así estas aulas sin paredes (Bello, 2007) son el escenario de contacto entre los agentes educativos en época de pandemia, la cual ha estimulado el desarrollo de competencias pedagógicas-digitales para dar respuesta a las demandas académicas.

Ahora bien, durante la entrevista la investigadora observó que los actores sociales: (a) muestran buen humor al mencionar lo que caracteriza la gestión del conocimiento en la UNET, (b) con los movimientos de sus manos enfatizan la importancia del conocimiento y su gestión en la universidad, (c) se señalan la cabeza para afirmar la necesidad del conocimiento en un área específica y luego con el movimiento de sus manos hacen entender que se necesita mucho más que ello, su gestión, (d) denotan reflexión al tratar de evocar las características de la didáctica universitaria, (e) realizan movimientos con las manos tratando de asemejar un círculo, para hacer entender que la didáctica refiere a métodos de enseñanza y sus características se relacionan con otro proceso, el aprendizaje, (f) expresan con su rostro satisfacción al mencionar las acciones de su dependencia para apoyar

a los docentes en la enseñanza, (g) se emocionan al hablar sobre las características de los entornos virtuales en la dependencia que lidera y (h) con gestos en sus bocas afirman que el trabajo virtual es complejo pero una excelente opción en época de pandemia.

Ante lo expuesto, se evidencia que las características de la gestión del conocimiento, de la didáctica y de los entornos virtuales en el escenario UNET son propias de “una construcción social que combina sistemas técnicos, pedagógicos y organizacionales con redes educativas, de información, económicas, sociales y políticas” (Aranciaga, 2015, p.44), en las cuales los agentes educativos inmersos son corresponsables.

Subcategoría 3. Realidad de la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual

Para Tovar Hernández (2003) “el significado de lo real es la lente a través de la cual vemos (concebimos) nuestro ser y nuestro mundo, y no solamente la forma cómo los concebimos” (p.30), en este sentido, la realidad de la gestión del conocimiento en la didáctica universitaria virtual es abordada en tres dimensiones a saber: retos, debilidades y la vinculación gestión del conocimiento-didáctica-tecnología.

Para Espasa Calpe (2005) todo reto es un objetivo establecido difícil de llevar a cabo, lo que requiere de un estímulo y un desafío para quien lo enfrenta. Para los informantes clave los retos de la gestión del conocimiento en la didáctica virtual: (a) implica la formación continua del docente y del estudiante, (b) necesita del impulso de la tecnología en materia institucional, y (c) requiere del apoyo de la gestión del conocimiento.

Lo afirmado por los actores sociales, considera la disposición de los agentes educativos al continuo aprendizaje. En el caso de los docentes, Aguerrondo (2003) considera que en el escenario socioeducativo deben propiciarse “profundos cambios... en relación con una redefinición de la tarea de enseñar y, por lo tanto, de la formación de los profesores” (p.20), con la intencionalidad de promover “una carrera profesional que pueda ser desarrollada a lo largo de toda la vida” (p.39) y que considere la concepción de una formación inacabada.

Además, los informantes clave también establecen como un reto en el escenario universitario, la necesidad de impulsar la tecnología en materia institucional. Las acciones desafiantes que han asumido las distintas dependencias de la universidad para incorporar el uso de la tecnología en las actividades de docencia, puesto que “los entornos de aprendizaje están cambiando. Los nuevos escenarios plantean desafíos técnicos y pedagógicos a los que las instituciones de educación superior deben responder” (De Kereki Guerrero, 2003, p.19). Entonces, los retos o desafíos que enfrenta la universidad en la actualidad, refiere a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o ganar, en donde el individuo tiene la sensación de control en la relación sujeto-entorno (Raimundi, Molina, Giménez y Minichiello, 2014, p.523).

Por otro lado, las debilidades son “factores, personas o situaciones internas que ejercen influencias negativas en la institución y que pueden detener, retroceder, debilitar o destruir su normal desarrollo” (Vallejo y Sánchez, 2006). Para los informantes clave las debilidades de la gestión del conocimiento en la didáctica virtual universitaria: (a) implican fallas en la infraestructura tecnológica, (b) se relacionan con la resistencia al cambio y desmotivación de los docentes, (c) son promovidas por el manejo de los recursos tecnológicos a discreción de los docentes, (d) generadas por la falta de presupuesto, (e) dependen de la falta de equipo tecnológico de uso personal y (f) ha sido consecuencia de la falta de un sistema de gestión del conocimiento en un orden institucional.

Ante lo expuesto por los actores sociales, se percibe una problemática compleja en el panorama UNET que compromete aspectos tecnológicos, políticos y de motivación laboral, por lo tanto, es necesario pensar en una diversidad de cambios que auguren mejoras en la realidad planteada, para propiciar una educación mediada por la tecnología que sea desarrollada bajo una política institucional y con la intencionalidad de generar



motivación al logro, a fin de que todo el esfuerzo de los agentes educativos sea “una construcción social que combina sistemas técnicos, pedagógicos y organizacionales con redes educativas, de información, económicas, sociales y políticas” (Aranciaga, 2015, p.44).

Ahora bien, la vinculación es la articulación entre personas, procesos o instituciones de un modo firme y duradero, para promover un reconocimiento una de la otra. Así, la vinculación “es un camino de una sola vía, para dar lugar a mecanismos que faciliten la obtención de beneficios mutuos” (Alcántar y Arcos, 2004, p.7). Al respecto, los informantes clave consideran que existe una vinculación entre la gestión del conocimiento, la didáctica y la tecnología en la universidad porque existe: (a) una gestión del conocimiento mediada por la didáctica, (b) una evidente dependencia gestión-didáctica-tecnología y (c) una dependencia entre enseñanza y aprendizaje basados en la tecnología. En función de las afirmaciones de los actores sociales, se ratifica la presencia de la gestión del conocimiento y de la didáctica virtual en el escenario UNET, por lo tanto, se aspira que esta vinculación se convierta “en un instrumento eficaz de promoción de la universidad, al establecer una interacción de conocimiento mutuo con los sectores, con el fin de que la percepción de su imagen sea acorde con su realidad” (Alcántar y Arcos, 2004, p.11).

Durante la entrevista la investigadora observó que los actores sociales: (a) elevan el tono de voz para remarcar la idea de que son varios los retos y las debilidades que se aprecian en el contexto UNET relacionadas con la gestión del conocimiento en la didáctica virtual, (b) afirman con el movimiento de su cabeza que la universidad tiene retos que en tiempo de pandemia son más obvios, (c) ejemplifican de manera efusiva con apoyo de su mirada y movimiento de las manos como su dependencia afronta los retos y establece las debilidades en la gestión del conocimiento.

Ante lo mencionado por los informantes y lo observado por la investigadora en la entrevista se puede deducir que “un cambio en nuestra forma de concebir lo real implica un cambio en nuestro sentido de realidad, en el significado de nuestro mundo” (Tovar Hernández, 2003, p.30), en este sentido, el escenario universitario y sus agentes educativos están llamados a repensar su accionar para propiciar nuevas concepciones del acto didáctico en la virtualidad a fin de asegurar un alto nivel de significatividad en la formación de los estudiantes y una demostración de buenas prácticas docentes.

EPÍLOGO

El presente epílogo como parte final del discurso en esta investigación, sintetiza los argumentos basados en las intencionalidades del estudio. Para las intencionalidades específicas, se concluyó desde la perspectiva de las autoridades académicas de la Universidad Nacional Experimental del Táchira que:

Las concepciones sobre la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en entornos virtuales, están centradas en: (a) el conocimiento está relacionado con los hechos, informaciones y experiencias, (b) la gestión del conocimiento se asocia a las organizaciones, (c) la didáctica se relaciona con los métodos, técnicas y prácticas de enseñanza, también está asociada al saber pedagógico y disciplinar, y (d) los entornos virtuales son espacios apoyados en las TIC.

Las características de la gestión del conocimiento y la didáctica universitaria en la virtualidad se caracterizan por: (a) una gestión del conocimiento centrada en el talento humano, (b) una didáctica universitaria que usa la tecnología en tiempo de pandemia y (c) el manejo de los entornos virtuales como medio para desarrollar la enseñanza y el aprendizaje.

La realidad de la gestión del conocimiento en la didáctica virtual universitaria presenta: (a) retos como la formación continua del docente y del estudiante, así como impulsar el uso de la tecnología en materia institucional, (b) debilidades en la infraestructura tecnológica y (c) una vinculación emplazada en una gestión del conocimiento mediado por la didáctica.

Una vez abordadas, alcanzadas y concretadas las intencionalidades específicas de la investigación, este apartado se dedica a la intencionalidad general un acercamiento reflexivo hacia la gestión del conocimiento en la didáctica virtual de la Universidad Nacional Experimental del Táchira, desde la intersubjetividad.

La UNET es una organización educativa que fue creada en 1974 bajo la Ley y Reglamento General según Decreto No. 3.101 (1993), como una universidad del estado venezolano, que genera, cultiva, integra y difunde el conocimiento científico, humanístico, tecnológico y artístico y es formadora de ciudadanos con elevada calificación profesional y con valores espirituales, éticos, estéticos y ecológicos; todo lo cual se realiza en apego a criterios de excelencia y calidad, enmarcado en el cumplimiento funciones y objetivos integrales de docencia, investigación y extensión, para la solución de los problemas de la región y del país.

El conocimiento en la universidad es un activo intangible que debe ser gestionado, por esa razón se habla de gestión del conocimiento, pues para que la universidad se mantenga competitiva en el tiempo y en el espacio debe “crear y gestionar el conocimiento individual, materializándolo en el nivel organizacional para generar ambientes que supongan procesos de innovación a partir de los cuales se favorezca el crecimiento sostenible de la empresa” (Barrios Hernández, Olivero Vega, Acosta Prado y otros, 2017. p.16).

La gestión del conocimiento es un proceso clave para asegurar que en los distintos niveles organizacionales se genere su ciclo continuo que responde a una serie de actividades en las cuales la información es identificada, obtenida, refinada, compartida, utilizada, almacenada y desechada (Kayani y Zia, 2012), en este ciclo la didáctica juega un papel primordial, puesto que su objeto de estudio es la práctica de la enseñanza que alude también como lo indica Zabalza (2002) “al proceso de aprendizaje: enseñar es gestionar el proceso completo de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en un contexto determinado, sobre unos contenidos concretos y con un grupo de alumnos con características particulares” (p.123).

Visto así, también está presente la gestión en la didáctica. Para Montes de Oca, De Farit y Núñez (2016) la gestión didáctica es un sistema de relaciones que surgen de las interacciones entre los estudiantes y docentes manifiesta conscientemente en “la planificación, organización, ejecución y valoración del proceso de enseñanza- aprendizaje en el marco de las coordenadas espacio- temporales y los diversos escenarios que propician las tecnologías de la información y las comunicaciones” (Montes de Oca Recio et.al., p.317). Cabe destacar, en la práctica de la enseñanza la presencia de la tecnología como medio para promover la dinámica del proceso de enseñanza y aprendizaje, que de acuerdo con De Kereki Guerrero (2003) también se gestiona, para el autor el entorno virtual es “el espacio donde es posible gestionar el conocimiento o, mejor dicho, el desconocimiento” (p.5).

Por lo expuesto, la gestión es un proceso inmerso en cada actividad y función universitaria independiente del nivel organizacional que se estudie. De esta manera, el conocimiento, la didáctica y la tecnología se gestionan, “por gestión entendemos las maneras específicas en las que la universidad se organiza y conduce para lograr sus propósitos esenciales” (De Vries e Ibarra, 2004, p.575). Así pues, existe una gestión universitaria que aborda el proceso de planificación, organización, implementación, control y mejora de los procesos de manera integrada, dirigida a aumentar su calidad, alcanzar la excelencia y la satisfacción de las demandas sociales (Ortiz, Pérez y Velázquez, 2014, p.141).



REFERENCIAS

- Aguerrondo, I. (2003). *Formación docente: desafíos de la política educativa*. México: SEP.
- Andreu, R., y Sieber, S. (2000). La Gestión Integral del Conocimiento y del Aprendizaje, *Economía Industrial*, 326, 63-72.
- Alcántar, V. M. y Arcos, J. L. (2004). La vinculación como instrumento de imagen y posicionamiento de las instituciones de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (1). Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol6no1/contenido-enriquez.html>
- Aranciaga, A. (2015). *Construcción de modelos pedagógicos en entornos virtuales de aprendizaje. Propuesta institucional para la licenciatura de trabajo social en la Patagonia Austral*. Tesis doctoral, Universitat de les Illes Balears, España.
- Arbonés, A. (2006). *Conocimiento para innovar*. Madrid: Díaz de Santos.
- Arceo Moheno, G. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las pyme del sector agroalimentario de Cataluña*. Tesis doctoral, Universidad Politècnica de Catalunya, España.
- Arfuch, L. (1995). *La entrevista, una invención dialógica*. Barcelona: Paidós.
- Area, M., San Nicolás, M. y Sanabria, A. (2018). Las aulas virtuales en la docencia de una universidad presencial: la visión del alumnado. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 179-198.
- Baraldi, V. (2006). La investigación en Didáctica: acerca de sus temas y problemas. *Itinerarios Educativos*, 1(1), 34-58.
- Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., Acosta Prado, J. C., Meñaca Guerrero, I., Cazallo Antúnez, A. M., Medina Carrascal, H. J., Hernández Ariza, O. (2017). *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.
- Basabe, L. (2016). Acerca de los usos de la teoría didáctica. En A. Camilloni (Comp), *El saber didáctico* (pp. 201-231). Buenos Aires: Paidós.
- Bello, R. (2007). Educación virtual: aulas sin paredes. [Documento en línea]. Disponible en <https://educrea.cl/educacion-virtual-aulas-sin-paredes/> [Consulta: 2020, agosto 15].
- Bolívar, A. (2007). *Análisis del discurso. ¿Por qué y para qué?* Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Bueno, E. (2000). La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en la espiral del conocimiento. En, E. Bueno Campos y M.P. Salmador (Eds), *Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual* (pp.55-66). Madrid: Euroforum Escorial.
- Bustanza Zuasnabar, E. (2015). *Gestión del conocimiento docente para mejorar el rendimiento académico en la enseñanza superior con blended learning en Institutos Tecnológicos de la Provincia de Concepción*. Tesis doctoral, Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.
- Citton, R. (2016). *Aproximación teórica para el uso de los entornos virtuales en el proceso de aprendizaje de los estudiantes universitarios UPEL* [Tesis doctoral en línea]. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Rubio, Táchira. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/710>
- Coll, C., Mauri, M. T., y Onrubia, J. (2008). *Análisis de usos reales de las TIC en contextos educativos*

formales: una aproximación socio-cultural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10(1), 1-18. Disponible en: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/177>

De Vries, W. e Ibarra, E. (2004). La gestión de la universidad. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Vol. 9, No. 22. México, Consejo Mexicano de Investigación Educativa, pp. 575-584.

Demuth Mercado, P. (2013). La construcción del conocimiento didáctico en profesores universitarios. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Sevilla, España.

De la Torre Zermeño, F. (2005). 12 lecciones de pedagogía, educación y didáctica. México: Alfaomega.

De Kereki Guerrero, F. (2003). Modelo para la Creación de Entornos de Aprendizaje basados en técnicas de Gestión del Conocimiento. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid, España.

Díaz Herrera, D. (1999). La didáctica universitaria: referencia imprescindible para una enseñanza de calidad. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1).

Espasa Calpe (2005). Diccionario de la lengua española. Disponible en: www.wordreference.com

Gadamer, H. (1993). *Verdad y método I. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca: Sígueme.

Gadamer, H. (1998). *Verdad y método II*. Salamanca: Sígueme.

Gaitán, C.; López, E.; Quintero, M. y Salazar, W. (2010). *Orientaciones pedagógicas para la Filosofía en la educación media*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad Eafit.

Gallego, J. y Salvador, F. (2012). El diseño didáctico: Objetivos y fines. En A. Medina y F. Salvador (Coord), *Didáctica general* (pp.111-239). Madrid: Pearson Educación.

Giordan A. y Vecchio G. (1987). *Los orígenes del saber. De las concepciones personales a los conceptos científicos*. Sevilla: Díada.

Kayani, J., y Zia, M. Q. (2012). The Analysis of Knowledge, Knowledge Management and Knowledge Management Cycles: A Broad Review. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 1(6).

Martin, M., González, A., Barletta, C. y Sadaba, A. I. (2012). Aulas virtuales, convergencia tecnológica y formación de profesores. En VII Congreso de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

Martínez, M. (2008). *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. México: Trillas.

Medina, A. y Salvador, F. (2009). *Didáctica general*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Montes de Oca, N.; De Farit, J. y Núñez, R. (2016). La gestión didáctica del proceso de las ciencias básicas en las carreras de ingeniería. *Camagüey: Transformación*. 12(3), 304-315.

Montes de Oca Recio, N.; Machado Ramírez, E. & Reyes Obediente, F. (2019). Didactic management in the current context of the higher education. *Humanidades Médicas*, 19(2), 311-322.

Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), p.14-37.

Nonaka, I.; Konno, N. (1998). The concept of "ba": building a foundation for knowledge creation. *California Management Review*. 40(3), 40-54.



La Madriz, J. J. (2010). Discusión reflexiva: entre las concepciones del saber docente, y el proceso de transposición didáctica. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 11(1), 79-96. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41021794006>

Litwin, E. (1996). El campo de la didáctica: la búsqueda de una nueva agenda. En A. Camilloni y otros. *Corrientes didácticas contemporáneas*, (pp. 91-115). Buenos Aires: Paidós.

López Sánchez, P. (2011). *Aprendizaje Colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la Web 2.0*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Ortiz, A., Pérez, M. y Velázquez, R. (2014). Tendencias actuales de la gestión en las universidades. En: Julio Álvarez et al, (compiladores), *Temas selectos de competitividad organizacional*, México, Universidad Autónoma del Estado de México.

Packer, M. (1985). La investigación hermenéutica en el estudio de la conducta humana. *American Psychologist*, 40(10), 1-25.

Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and reseach methods*. Sage. Newbury Park C.A.

Pávez Salazar, A. (2000). *Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas*. Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso.

Rada Cadenas, D. M. (2007). El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad. *Sinopsis Educativa Revista Venezolana de Investigación Año 7, Nº 1*. Disponible en: http://revistas.upel.digital/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3539/1715

Raimundi, M. J., Molina, M. F., Giménez, M., y Minichiello, C. (2014). ¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 12 (2), 521-534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77331488001>

Riverol Burgos, I. (2014). *Modelo de gestión del conocimiento para organizaciones del sector público*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Robledo, J. (2009). Observación Participante: informantes claves y rol del investigador. *Nure Investigación*, 6 (42).

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.

Sánchez-Amaya, T. y González-Melo, H. (2016). Saber pedagógico: fundamento del ejercicio docente. *Educación y Educadores*, 19 (2), 241-253.

Santillán de la Peña, M. (2010). *Gestión del conocimiento. El modelo de gestión de empresas del siglo XXI*. España: Netbiblo.

Sanz Prieto, M. (2017). *Convergencia de la Gestión del Conocimiento y el eLearning en el Portfolio Profesional*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, España.

Salinas, J. (2007). *Blended Learning: Niveles de virtualización de la educación superior*. Virtualización de la educación superior. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Senge, P.M. (1992). *La quinta disciplina*. Barcelona: Granica.

Spradley, J. (1979). *The ethnographic interview*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desa-*

rollar la teoría fundamentada. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Suárez Guerrero, C. (2002). Los entornos virtuales de aprendizaje como instrumento de mediación. España: Universidad de Salamanca.

Tovar Hernández, C. (2003). El significado del concepto de lo real. *Acta Universitaria*, 13 (Sup), 30-34. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41609808>

Trujillo Torres, J. M., e Hinojo Lucena, F. J. (2010). Apropiación de recursos y estrategias 2.0 para la innovación educativa en la docencia universitaria. *Enseñanza and Teaching*, 28(2), 61-77.

Universidad Nacional Experimental del Táchira (1993). Reglamento por Decreto No. 3.101. San Cristóbal, Venezuela: Autor.

Vallejo, M. y Sánchez, V. (2006). Modelo de seguridad física con la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para el Centro de Rehabilitación Social Femenino de Quito. Instituto de Altos Estudios Nacional. Tesis de Maestría, Quito, Ecuador.

Van den Berg, H., y Snyman, M. (2003). Managing tacit knowledge in the corporate environment: communities of practice. *South African Journal of Information Management*, 5(3).

Yurén, M. (1994). *Leyes, Teorías y Modelos*. México: Trillas, Anuies.

Zabalza, M.A. (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: Narcea.