

EL COACHING: ¿UN KAIZEN PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA A DISTANCIA?

Leslibeth Sucre González
leslibethsucre38@gmail.com
Universidad Nacional Abierta Tucupita, Delta Amacuro, Venezuela

Elizabeth González Rada
elisajr@hotmail.com
Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio Tucupita, Delta Amacuro, Venezuela

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación
Año 18 Nº 2
Diciembre: 2018
pp 69- 78

Recibido: Octubre 2018
Aprobado: Noviembre 2018

RESUMEN

La gestión del conocimiento en el entorno universitario a distancia en Venezuela permea en la tesitura de la contemporaneidad distinguida por la traza de la complejidad del pensamiento creador del hombre. Actualmente, en la educación universitaria a distancia, se han concebido procesos definidos por la trasmutación de sistemas organizacionales estructurados para enseñar, a unos centrados en el aprendizaje. Este exordio esboza la intención del presente artículo que es debatir desde una interrogante potenciadora la cuestión de la gestión del conocimiento en los contextos de la educación universitaria a distancia, desde la mirada distintiva del coaching como un kaizen. Los autores que fundamentan este entramado articular son Echeverría, (2011) con su postulado del Coaching Ontológico; López, (2013) y su teoría transformadora de la Gestión del Conocimiento en Educación a Distancia; y Sánchez y Boronat (2014) con el Coaching Educativo: Modelo para el desarrollo de competencias. Desde el punto de vista metodológico se atendió un estudio de corte hermenéutico, con una combinatoria cruzada del análisis documental y la reflexiva experiencial de las autoras. La pretensión audaz, con el desarrollo de este apartado articular, es delinear un análisis crítico sobre el Coaching: herramienta potenciadora, la Gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia y el Coaching: ¿Un kaizen en la gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia en Venezuela? Como desenlace se pretende crear espacios de disertación sobre el tema presentado, por fraguar novedad y trascendencia, por ello, el presente apartado, bosqueja un cooperere de apertura para tal debate.

Palabras clave:
Universidad, Gestión del Conocimiento, Coaching, Kaizen.

COACHING: A KAIZEN FOR THE MANAGEMENT OF KNOWLEDGE IN DISTANCE UNIVERSITY EDUCATION?

ABSTRACT

Knowledge management in the university environment at a distance in Venezuela permeates the tessitura of contemporaneity distinguished by the trace of the complexity of the creative thought of man. Currently, in distance university education, processes defined by the transmutation of structured organizational systems have been conceived to teach, some centered on learning. This exordium outlines the intention of the present article, which is to debate from an empowering question the matter of knowledge management in the contexts of distance university education, from the distinctive point of view of coaching as a kaizen. The authors that base this articulate framework are Echeverría, 2011, with its postulate of Ontological Coaching; López, 2013 and his transformative theory of Knowledge Management in Distance Education; and Sánchez and Boronat 2014 with the Educational Coaching: Model for the development of competences. From the methodological point of view, a hermeneutic study was attended, with a cross-combination of the documentary analysis and the experiential reflexive of the authors. The audacious claim, with the development of this articulate section, is to delineate a critical analysis on Coaching: Empowering tool, Knowledge Management in distance university education and Coaching: A kaizen in knowledge management in distance university education in Venezuela? The outcome is to create spaces for dissertation on the subject presented, for setting new and transcendent, therefore, this section, outlines an opening cooperation for such a debate.

Key words:
University, Knowledge Management, Coaching, Kaizen.

LE COACHING: UN KAIZEN POUR LA GESTION DE LA CONNAISSANCE DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE À DISTANCE ?

RÉSUMÉ

La gestion de la connaissance dans l'environnement universitaire à distance au Venezuela imprègne la tessiture de la contemporanéité distinguée par la trace de la complexité de la pensée créatrice de l'homme. Actuellement, dans l'enseignement universitaire à distance, des processus définis par la transmutation des systèmes organisationnels structurés d'enseignement, pour certains axés sur l'apprentissage, ont été conçus. Cet exordium esquisse l'intention du présent article qui est de débattre de la question de la gestion de la connaissance dans les contextes de l'enseignement universitaire à distance, au point de vue particulier du coaching comme Kaizen. Les auteurs qui fondent ce cadre articulé sont: Echeverría (2011) avec son postulat du Coaching Ontologique; López (2013) et sa théorie transformatrice de la gestion de la connaissance dans l'enseignement à distance; et Sánchez et Boronat (2014) avec le Coaching Éducatif: Modèle pour le développement des compétences. Du point de vue méthodologique, une étude herméneutique a été réalisée, avec une combinaison croisée de l'analyse documentaire et de la réflexion expérientielle des auteurs. La prétention audacieuse, avec le développement de cette section, est d'esquisser une analyse critique sur le Coaching: un outil de potentialisation, la gestion de la connaissance dans l'enseignement universitaire à distance et le Coaching: un kaizen dans la gestion de la connaissance dans l'enseignement universitaire à distance au Venezuela? L'objectif est de créer des espaces de thèse sur le sujet présenté, afin de forger la nouveauté et la transcendance, c'est pourquoi cette section présente une coopération d'ouverture pour un tel débat.

Mot clefes:
 Université, gestion de la connaissance, coaching, Kaizen.

INTRODUCCIÓN

El exordio de todo hecho educativo deviene de la necesidad sentida del individuo por saber, por conocer y comprender su entorno; lo que representa un proceso de construcción y generación de conocimientos. El sumario gestacional del conocimiento humano se conjuga en el trayecto existencial del hombre, desde la visión transformadora de su realidad, apoyada en su pensamiento creador y complejo. Las trazas descritas detallan lo que se concibe como gestión del conocimiento, cuya base es un lienzo pincelado con tonalidades que se dibujan perfectamente, con el propósito de aprender y aprehender desde la complementariedad del colectivo; desde esta perspectiva, la gestión del conocimiento se unifica bajo el binomio armónico creación y transmisión.

En complementariedad a lo bosquejado, la gestión de conocimiento es conceptualizada por Álvarez (2016) como:

El conjunto de procesos de conocimiento (creación, captura, compartición y aplicación de conocimiento tácito y explícito) en distintos

niveles (individual, interpersonal, intra/inter grupo, intra/inter organización, inter/intra-comunidad) al servicio de la estrategia de la organización para un mejor desempeño organizacional, el incremento de ventajas competitivas y en definitiva la creación de valor a través de la innovación utilizando distintos recursos, capacidades, estructuras y competencias organizativas (p.55).

Sumado a ello, Osorio (citado por Jiménez) (2015), explana que: "La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas" (p.2).

A la luz de lo mencionado por los autores, las escritoras de este artículo delinean la gestión del conocimiento, como un valor agregado en la contemporaneidad de los contextos

universitarios a distancia, pues los mismos están sojuzgados por los matices de transformación inminentes de la sociedad actual, en razón del tejido de la globalización, donde se han generado nuevas formas de ver y concebir el mundo.

Las organizaciones de hoy permean en un ambiente de crecientes cambios inclinados por maximizar su calidad, su eficiencia y su eficacia. Ahora bien, las instituciones universitarias a distancia, se signan a la premisa antes descrita, pues los requerimientos de las sociedades en la actualidad obligan la trasmutación del rol de las organizaciones, desde la simplicidad de sistemas con experiencia o una gran intuición, para antes con dominio conceptual y técnico de un conjunto de teorías e instrumentos que garantizan la calidad de su labor, desde el eficaz manejo de recursos: financieros, administrativos y tecnológicos en general, así como la gestión sistémica y afectiva del talento humano, más la capacidad equilibrada para planificar y controlar procesos.

La modernidad entonces, provoca que las organizaciones universitarias a distancia deban asumir desafíos representados por las demandas de la era de la sociedad del conocimiento y la información, esto, para así alcanzar niveles reales de productividad, acompañados de efectividad y afectividad en su accionar como formadoras del talento humano que requieren las naciones para su desarrollo social, cultural y económico.

En este paraje del bosquejo delineado emerge el coaching como herramienta de movilización de las potencialidades del ser humano. Sánchez y Boronat (2014), lo definen como: "Un proceso interactivo y sistemático de aprendizaje y descubrimiento del potencial individual, centrado en el presente y orientado al cambio y la excelencia" (p.6). En razón de lo mencionado el coaching irrumpe desde la mirada distintiva de las autoras como una alternativa para la consecución efectiva y oportuna de la gestión del conocimiento.

De la temática expuesta, es menester citar la producción investigativa de López (2013), con el tema Hacia una teoría transformadora para la gerencia universitaria sistémica en educación a distancia, bajo la perspectiva de la gestión del conocimiento; así como, Jiménez (2015), en su estudio Gestión del conocimiento en la educación a distancia. Y Sánchez y Boronat (2014), con la investigación: Coaching Educativo: Modelo para el desarrollo de competencias Intra e Interpersonales.

En razón de lo antes descrito, el propósito del artículo es concebir un espacio de cavilación profunda para develar la posibilidad de que el coaching represente un kaizen para la gestión del conocimiento en los contextos de educación universitaria a distancia en Venezuela; centrado en lo humano, desde el ser y para el ser; ante los desafíos del contexto socio-educativo actual; con énfasis en los subsecuentes temas: Coaching herramienta potenciadora, la Gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia y el Coaching: ¿Un kaizen en la gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia en Venezuela?

ANDAMIAJE TEÓRICO

Coaching: Herramienta potenciadora

Los datos históricos que perfilan el origen del Coaching se remonta a la antigua Grecia, una mirada a las filosofías de Sócrates, Platón y Aristóteles, esbozan la génesis; de Sócrates la creación de un método inductivo, denominado "Mayéutica", el cual solía utilizar con sus discípulos, para promover el empleo del diálogo para llegar al conocimiento y a la verdad, su ejecución consistía en una conversación entre ellos, basada en hacerles preguntas provocadoras y retadoras, con lo cual lograba que estos sacaran a relucir los conocimientos que tenían dentro. Platón, por su parte, practicaba los diálogos de Platón, que eran un estilo conversacional de preguntas y respuestas. En ambos métodos se perfilan modelos primitivos de las sesiones actuales de Coaching. De la filosofía de Aristóteles se añade esa búsqueda de la felicidad del ser, que también converge con los fines de desarrollo de potencialidades humanas que persigue el Coaching.

La ruta originaria, traza el emerger de la disciplina en el contexto deportivo, cuando en los años 70, Timothy Gallwey, capitán del equipo de tenis de la Universidad de Harvard, reconoce que el peor enemigo de un deportista era su propia mente, al que denominó: el enemigo interior, en base a ello, desarrollo una estrategia que denominó Coaching, para ayudarlos a superar bloqueos y obtener un mayor rendimiento, creando excelencia personal y profesional. Esto marca, las primeras nociones sobre el Coaching como la disciplina que ejerce un coach en el deporte de alto rendimiento, y es allí donde generalmente muchas personas ubicamos su rango de acción.

A finales del siglo XX, Jhon Whitmore extrapola

la aplicación de la disciplina de Gallwey, al ámbito empresarial, en el cual han emergido matices delineados como tipologías del Coaching, tales como: De Negocios, Ejecutivo y De Vida o Personal. La convergencia de estos estilos tiene sus bases en la potenciación de las habilidades del ser, desde la valoración de sus fortalezas y oportunidades, más allá, de sus creencias limitadoras, pues el fin es alcanzar la elección de un mejor estilo de vida o una forma de vida más plena.

En este ir y venir de acoples históricos se han beneficiado de este enfoque, desde hace varias décadas, deportistas y empresarios desde la mejora de su rendimiento, la consecución de sus metas y el perfeccionamiento de su desempeño, gracias a la filosofía de trabajo y las herramientas que aporta el Coaching.

¿Qué es el Coaching?

Muradep (2009), lo conceptualiza como: “Hacer coaching es acompañar a otro, a reconocer la aventura de su propio héroe y apoyarlo en ella” (p.21). En completitud a ello, agrega la misma autora que, es un camino para superar limitaciones, que además, permite hacer conscientes acciones, hábitos, valores, creencias, historias y juicios, a fin de facilitar procesos de cambio que permitan al cliente tomar acciones que lo lleven a ser una mejor persona (p.21). Por su parte, McDermonntt y Jago (2005) lo definen como: “Un proceso que nos ayuda a conseguir aquello que deseamos” (p.16). Sumado a ello, Valladares, Pérez y Mercado (2017), lo conceptualizan como: “Un proceso de acompañamiento, instrucción y entrenamiento para que una persona cumpla con sus objetivos y a su vez se logren los del equipo al que pertenece” (p.3). Desde la confluencia de miradas de las autoras de este apartado, concebimos el coaching como una disciplina que permite la interpretación de los seres humanos desde una óptica diferente, su modo de actuar y relacionarse, además, perfila la forma distintiva de alcanzar los objetivos que se proponen los seres humanos para sí mismos, o para sus praxis laborales y/o convivencia social.

El Coaching representa un proceso dinámico de transformación en el cual los individuos reconocen sus estilos de ser, estar, convivir y actuar en su contexto, este a su vez les permite desarrollar nuevas opciones para la mejora

continua y progresiva de sus acciones desde sus potencialidades, con el destino de alcanzar la felicidad y plenitud del ser. El coaching simboliza un proceso donde el crecimiento ocurre en el dominio del SER, esto requiere un aprendizaje transformacional y consciente.

Extrapolando estos trazos distintivos de la disciplina a los sistemas organizacionales, es posible la dinamización y trasmutación de los mismos, a partir del cambio actitudinal de los individuos, para posteriormente engranar sus acciones en la consecución de los objetivos y metas de la estructura organizacional.

Al respecto, Fontana, Robledo y Juárez (2010) expresan que:

El coaching como herramienta integrada y empleada dentro de un equipo de trabajo permite el conocimiento de los miembros del grupo, la aceptación de la responsabilidad individual y de equipo, así como el desarrollo de la confianza y seguridad en la consecución de los objetivos propuestos, obteniendo los mejores resultados (p.4).

Lo antes mencionado indica que el coaching aporta al equipo la gestión de la confianza de cada ser, desde sus individualidades, para así cohesionar las mismas, y obtener mejores resultados enmarcados en la eficiencia, eficacia y la productividad, apoyados en la potencialidades colectivas del equipo.

La postura de este apartado articular subyace en que el coaching no es una moda o artificio milagroso que invade las esferas del vivir rompiendo esquemas; sino que es una herramienta potenciadora de las habilidades humanas, que denota desarrollo y cambio, la cual emerge desde la confluencia de la conexión armoniosa y afectiva del individuo, entre cuerpo y mente, pensamientos y emociones, consciencia e inconsciencia.

La postura planteada por las autoras engrana con la establecida por McDermonntt y Jago (2005) quienes perfilan al coaching como proceso que contribuye a alcanzar la vida que deseamos; sumado a ello, delinean una tipología denominada por ellos “Coaching Interior”; al cual conciben como: “Un proceso relacional de la persona

consigo misma que le permite aprovechar mejor los recursos que posee de forma natural” (p.17).

En esta ruta de confluencias de posturas, es posible anexar la de Echeverría (2003) quien esboza desde el postulado de que: “Todo lo que hacemos, sea lo que sea, revela nuestro juicio sobre nosotros mismos” (p.20); el ancla afirmativa sobre la práctica más poderosa de la ontología del lenguaje, que desde el juicio del prenombrado autor, es el coaching ontológico; ese cuya esencia del discurso y hecho lingüístico nos evoca a la fenomenología de Martín Heidegger. Tal evocativo se enuncia en la traducción del texto de Heidegger: La pregunta por la técnica, realizada por Barjau en 1994, en ella se explana que: “preguntar es estar construyendo un camino. Por ello es aconsejable fijar la atención en el camino y no estar pendiente de frases y rótulos aislados. El camino es un camino del pensar” (p.1).

Estos elementos concebidos por Heidegger (1994), Echeverría (2003), McDermonntt y Jago (2005) entrelazados desde las miradas de las autoras bosquejan el Coaching ontológico como esa transformación que sucede desde el ser y para el ser, con el uso no solo efectivo sino afectivo y consciente de sus potencialidades, recursos, habilidades y pasiones.

En este tramo del recorrido, es menester describir las sesiones de coaching, las cuales se presentan como una conversación respetuosa y armoniosa, apoyada en un proceso mayéutico entre el Coach y el Coachee (quien recibe el coaching), que inicia en el rapport o conexión entre ellos, prosigue desde la preguntas poderosas del coach para detonar el auto conocerse y reconocerse del sujeto, para así alcanzar el momento del insigth, ese que se asemeja al colocarse en consciencia frente a su situación actual, luego, permean las acciones ancladas en las potencialidades del ser que movilizan al sujeto al lugar deseado. un lugar a otro, del lugar donde se encuentra, al lugar donde quiere llegar, lo que se denomina Elviaje del Coachee, el cual se concibe como: “La salida de la zona de confort del individuo, para recorrer un camino apoyado en la visión

proyectada hacia una dirección deseada, establecida por objetivos y un plan de acción, que se construye desde la consciencia del ser” (p.21).

Este proceso conlleva a la creación de una nueva cultura de acompañamiento del ser en la ruta. Desde el origen de la palabra inglesa coach, que significa literalmente carruaje y por asociación transporte, tal como se conjuga desde lo expresado por Muradep (2009) el proceso de Coaching es la práctica de transportar a las personas de su transformación, en la cual, la compañía es metafóricamente una especie de lámpara para alumbrar el sendero del individuo, que busca conocer su interior, reconocer sus fortalezas, potencialidades y creencias limitadoras.

El viaje que escenifica el proceso de coaching tiene como sustento que todas las personas tienen recursos y que todo comportamiento tiene intención. Además de ello, la mirada de Coach de una de las autoras y la experiencia como motivadora de la otra, sustenta el viaje realizado en el coaching desde bases educativas, la primera: la Mayéutica de Sócrates ese arte de preguntar que nos enfrenta con nosotros, donde carece de relevancia las respuestas, y se da valor a la capacidad de despertar el pensamiento transformador de cada individuo, y la segunda, la caja de herramientas de Michel Foucault, Cruz (2006) menciona en su ensayo: El pensamiento de Michel Foucault como caja de herramientas, que: “*Entender la teoría como una caja de herramientas quiere decir: que no se trata de construir un sistema sino un instrumento, una lógica propia a las relaciones*” (p.53). En comparativa, tal cual pretende la caja de herramientas de un coach, que es permitir que cada individuo construya su lógica propia.

Los Coaches tienen la particularidad de valorar la peculiaridad de las personas reconociendo que cada ser humano es diferente.

Ellos, trabajan con la conciencia, dejando de fijados a los hechos y no explicaciones. De lo lado todo aspecto del inconsciente. Su fin es lograr que el individuo consiga develar signiantes mencionado y desde la experiencia de las autoras es posible afirmar que las sesiones de coaching están centradas en el cliente, son no-directivas,

en ellas se evita instaurar los juicios propios del coach, se evoca el epojé fenoménico, ya que se caracteriza por la relación de respeto de la narrativa del sujeto, pues el coach carece de razones para pensar que este no vivió, concibió o percibió las cosas, tal como lo expresa. La epojé fenomenológica es conceptualizada por Leal (2008), como: “La desconexión de los aspectos psicofísicos, materiales o fácticos de las vivencias, que implica una puesta entre paréntesis de esa esfera para dar paso a lo esencial de dichas vivencias” (p.65).

De todo lo dilucidado es pertinente afirmar que el coach no es un mentor ni un maestro, el coach hace que el cliente aprenda; la pregunta es ¿Cómo? Pues un Coach es una persona que enseña, motiva e inspira a alcanzar lo que lo individuos creen imposible, ya que se orientan al comportamiento de hacer, vivir y sentir.

Como colofón de este apartado, en virtud de lo descrito a lo largo de los argumentos esbozados, es preciso puntualizar que el coaching se centra en lo que desea el coachee o sujeto que vive el proceso, en su objetivo y en cómo conseguirlo, realizando su viaje transformador, esto cuestionando sus creencias limitadoras y reforzando las creencias positivas; con el acompañamiento de un coach cuya misión es favorecer el desarrollo efectivo y afectivo de las potencialidades del ser, sin instaurar sus juicios y valores, ni cuestionar las formas de ver, sentir y actuar del sujeto. Esta forma particular de acompañamiento entre coach y coachee hace del coaching una disciplina, un enfoque, un proceso que anima a crear la vida que se quiere, se desea o anhela.

La Gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia.

Hessen en el 2003, expresa que: “El conocimiento significa una relación entre un sujeto y un objeto, que entran, en contacto mutuo, donde el sujeto aprehende el objeto” (p.32). Por su parte, Leal en el 2009 perfila que “el conocimiento es una creencia justificada, a través de la búsqueda de la verdad, y desarrolla el enfoque y los esquemas que constituyen el pensamiento dominante sobre el tópico de la gestión del conocimiento en la actualidad” (p.5). Las ideas presentadas en conjugación con el pensamiento creador de las autoras, permite enunciar que el prefacio gestacional del conocimiento humano permea la existencia del hombre, desde la visión transformadora de su realidad, apoyada en la complejidad de sus ideales.

A la luz de lo planteado, es menester mencionar la conceptualización de Gestión del Conocimiento explanada por López (2013), quien expresa que es una piedra angular que agrega valor a los procesos y soluciones que las empresas requieren, permite dinamizar las actividades, agiliza la búsqueda de soluciones a circunstancias especiales y empuja los procesos de transformación que requiere la organización (p.76). Sumado a ella, la definición de Muñoz (2015) expone que “es una estrategia de alcance organizacional para el adquisición, desarrollo y aplicación del conocimiento a través de la mejora continua de sus procesos” (p.7).

En complemento, se delinea la concepción de Canals (2003), sobre la gestión del conocimiento, en la cual distingue dos procesos fundamentales, uno es la creación de conocimiento y el otro, la transmisión del mismo; los cuales se interrelacionan, pues la creación de conocimiento no es un hecho que se hace partiendo de la nada.

Los elementos de la narrativa conllevan al establecimiento de un hecho, que es la asociación de la gestión del conocimiento con un valor agregado, con una estrategia, en fin, con el arte de valorar el flujo de conocimientos, saberes e ideas presentes en la vida del hombre, delineado como su proceso de aprendizaje, el cual desde la visión de Ríos (2004), se esboza como: “El proceso mediante el cual se obtienen nuevos conocimientos, habilidades, valores o actitudes a través de experiencias vividas las cuales producen algún cambio en nuestro modo de ser o de actuar” (p.2). Lo planteado describe la fase humana de la búsqueda incesante del conocer y saber, que subyace en el anclaje de la educación como proceso de la vida del hombre; el cual desde las exegéticas de las autoras es concebido, como una acción global que está presente durante la existencia del ser.

El recorrido educativo del ser desde la formalidad se esgrime a partir de la instrucción; dicha ruta de la formalidad, se deriva en niveles y modalidades, de ello Basabe en el 2007 referencia que diversas son las formas de educar para lograr aprendizajes, que se han adecuado a los contextos histórico-sociales, sin embargo, la realidad del siglo XXI presenta una nueva modalidad educativa, la educación a distancia (Pp.13-14). Esta modalidad educativa representa el

punto focal de esta disertación, Ramos (2001), la define como: “El aprendizaje planificado en un sitio alternativo al convencional que requiere, técnicas para diseñar cursos y administrar la instrucción. La comunicación se realiza a través de tecnologías y la organización habilita procesos para garantizar el logro de metas” (p.5).

Por su parte, Romero, Fiori y Páez (2018), la precisan como:

Un sistema en donde el estudiante aprende a modificar su actitud con un rol activo, ya que tenderá a convertirse en el protagonista real de su proceso de aprendizaje, mientras que el profesor, cambia su función y se convierte en el dinamizador, guía, encargado de facilitar el proceso de aprendizaje del estudiante (p.35).

Sumado a ello, Ruíz (2018), conceptualiza la educación a distancia como: la modalidad educativa donde subyace una la relación pedagógica entre quienes enseñan y quienes aprenden. La mediación pedagógica se refleja pues en esta modalidad la docencia no es directa, sino que dicho elemento relacional se realiza a través de una serie de recursos, medios técnicos, dispositivos o estrategias que posibilitan una comunicación bidireccional o multidireccional (p.13).

A la luz de lo expresado, la educación a distancia puede puntualizarse como un sistema de entrega de instrucción que establece a través de diversos medios, el dialogo académico entre profesores y estudiantes, que aun subyugados por su separación física como actores del proceso, mantienen la dialéctica instructiva para la consecución del aprendizaje significativo.

Extrapolando los elementos de la narrativa de este apartado en una ruta confluyente, es pertinente citar a Jiménez, que en el 2015 señala que en el proceso de gestión del conocimiento de las instituciones de educación universitaria a distancia, la transformación institucional consiste, principalmente, en transitar de una organización estructurada para enseñar a una centrada en el aprendizaje, que aprende gestionando conocimiento, para convertirse en una organización que aprende (p.13). Baroja y Jiménez, (s/f), por su parte señalan que la gestión del conocimiento organizacional insiste en que la representación y manejo del conocimiento debe implicar y a su vez ser consecuencia

de aprendizajes de individuos en interacción. Prosiguen, delineando que para tal fin, es necesario que los individuos se constituyan como integrantes de una comunidad de aprendices.

La reflexiva evoca que la gestión del conocimiento en el contexto universitario a distancia permea en un transitar que involucra tres rangos de acción, el primero, el académico y su rol como facilitador de procesos de aprendizaje, el segundo, el estudiante como responsable de su aprendizaje y el tercer rango, la organización como gestora de los elementos para la creación, transferencia, apropiación y exteriorización de conocimientos, con el contexto donde coexisten. Los elementos delineados permiten a su vez declarar que las universidades bajo la modalidad a distancia son entidades gestoras de conocimiento, personificadas en la dupla: académico-estudiante.

En este paraje de la narrativa es propio incluir las ideas sobre la gestión del conocimiento en las universidades de la actualidad que propone Larrea (s/f), quien expresa que es el factor que permite la ruptura de esquemas dentro de la educación tradicional, desde la generación de nuevos conocimientos y habilidades, por lo que es imperioso aprovechar y fomentar la capacidad creativa de los individuos; la autora plantea la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación para tal fin, ese que pretende romper estructuras físicas, con la aplicación de recursos tecnológicos, para la creación, apropiación y transmisión de saberes en las organizaciones educativas. Desde esta premisa, que conforma el colofón del apartado, emerge una idea revolucionaria de las autoras, la inclusión del Coaching como un kaizen en el proceso gestor del conocimiento en la educación universitaria a distancia venezolana, pensamiento que se dilucida en el subsiguiente fragmento articular.

El Coaching: ¿un Kaizen en la gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia en Venezuela?

Detallados los elementos conceptuales de Coaching y Gestión del conocimiento es imperioso dilucidar que es un kaizen, es una palabra japonesa compuesta por dos vocablos, el primero Kai significa Cambio y el otro Zen denota la expresión Para algo Mejor; en forma literal Kaizen se traduce como Cambios para algo mejor, la acepción común dada al termino es Mejora continua. El acuñamiento del mismo es otorgado a Masaaki Imai, profesor japonés; diversos

escritos consultados reflejan que el Kaizen nace como una estrategia para la mejora de los procesos de control de calidad de la industria japonesa, que se apoya en los conocimientos de William Deming y Joseph Juran, estadístico y consultor de gestión de calidad, respectivamente.

Masaaki Imai en 1989 concibe la conceptualización del término Kaizen, tal acepción es aglutinada por Guerrero (2017) como: “Mejoramiento y aún más significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual” (p.4). Lo que delinea que el vocablo refiere la existencia de un proceso progresivo para el mejoramiento del sistema organizacional de tipo inclusivo e integrador.

En complemento a lo mencionado, Suárez y Dávila (2009), expresan que el Kaizen: “Se basa entonces en sustentar su presencia, como un elemento organizacional en la que la participación de los empleados impacta directamente en la mejora de los procesos de trabajo” (p.288). Los autores convergen en delinear el kaizen como un elemento que involucra a todos los miembros de la organización, lo que permite perfilarlo como un mecanismo inclusivo que se apoya en el trabajo colaborativo.

Guerrero (2017: p.4) expone los principios del kaizen desde una postura integral sustentada en la filosofía ZEN, pues lo explana como una forma de trabajo, que va más allá, pretendiendo ser una forma de vida, apoyada en los principios Zen para la vida diaria y la armonía, establece tales principios, a saber:

- * Igualdad de derechos: Vivir juntamente bajo las mismas condiciones.
- * Igualdad de obligaciones: Observar las mismas reglas.
- * Respeto: Dominar la palabra para evitar las disputas.
- * Recompensas similares: Compartir los bienes.
- * Involucramiento: Compartir los distintos puntos de vista.
- * Crear la armonía de opiniones para mantener la alegría de vivir en la Comunidad.

A la luz de lo planteado es posible afirmar que el Kaizen es un elemento representativo de cambios, pero más allá de las radicalidades básicas, se delinea como transformaciones continuas para dar paso a regeneraciones de sistemas, esto desde el trabajo en equipo y como un

estilo de vivir y actuar del sujeto; lo que a su vez, combina de forma armoniosa con la filosofía del coaching, cuya premisa es el estilo de vida desde el reconocerse del sujeto y apuntalar sus potencialidades para alcanzar la meta deseada; este modelo individual al ser aplicado a los equipos de trabajo, pueden establecerse metas grupales y acordar acciones conjuntas desde las fortalezas de cada miembro del equipo, para lograr con efectividad y afectividad lo deseado.

El coaching se ajusta a ser un Kaizen, pues es un enfoque que representa un estilo de vida que pretende movilizar al sujeto de su zona de confort, a la zona deseada desde el uso efectivo de sus potencialidades; esto aplicado en la Gestión del Conocimiento en la educación universitaria a distancia en Venezuela, constituye un valor agregado, ya que el coaching se plantea más allá de una herramienta momentánea de implementación, se vislumbra como un elemento reutilizable, como movilizador constantes de cambios planificados para el alcance de metas de la organización educativa, desde la conjugación del talento humano existente en la misma.

Si la gestión del conocimiento en el contexto universitario a distancia involucra tres aristas: el académico, el estudiante y la organización para la creación, transferencia, apropiación y exteriorización del conocimiento, y esta a su vez, tal como expresa Coz (2016), se sustenta en un:

Proceso que permite localizar, filtrar, organizar y presentar información con la finalidad de mejorar el aprendizaje y la comprensión de una área de interés específica, desde una combinación sinérgica de datos e información, el uso de las tecnologías de la información y las capacidades de creatividad e innovación de las personas (p. 52).

Es posible afirmar que el Coaching es un Kaizen en la gestión del conocimiento de la educación universitaria a distancia venezolana, pues permea una visión compartida, de ser un proceso apoyado en la interpretación de información, en el cual convergen diversos factores, cuya combinación armoniosa, genera valor agregado en base a los activos del conocimiento de la organización, desde la gestión de la confianza de cada ser integrante de la misma, que representa un ser único con potencialidades y habilidades favorables para el alcance de las metas organizacionales.

RUTA METODOLÓGICA

El recorrido metodológico fue de corte hermenéutico, al respecto Martínez (1996) detalla que: “La hermenéutica se convierte en un método de sistematización de procedimientos formales, en la ciencia de la correcta interpretación y comprensión” (p. 121). Una vez interpretado y vinculados los resultados se generan las consideraciones necesarias de la comprensión de las realidades encontradas.

El camino recorrido en este estudio desemboca en un proceso de descubrimiento; centrado en la esencia del coaching como un kaizen en la gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia venezolana, tal ruta metodológica se apoyó en una combinatoria cruzada del análisis documental y la reflexiva experiencial de las autoras.

El análisis documental aplicado como técnica, mediante la revisión de diversas fuentes documentales genero el aporte de datos de interés relacionados con el tema. En cuanto a la revisión documental la definición otorgada por Cerda (1991) es: “Aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones adelantadas por personas ajenas al investigador” (p.329). Por su parte, otros autores la denominan como análisis de contenido y la tal como expresa Rojas (2010) es: “Un enfoque metodológico para el análisis sistemático de texto siguiendo ciertas reglas y pasos” (p.131). La confluencia de los autores delinea que el propósito de la técnica es dividir la información de los textos en unidades de análisis, esto se establece partiendo de la identificación de los temas centrales y secundarios del escrito, para así formar vínculos entre ellos. En armonía con la fase analítica de los documentos se diluyó la experiencia de las investigadoras, lo que generó las trazas interpretativas planteadas en la narrativa.

PARAJE CONCLUSIVO

Las ideas planteadas en el recorrido de la narrativa pretenden una apertura en la matriz de pensamiento del lector, para generar un debate crítico sobre la gestión del conocimiento en la educación universitaria a distancia venezolana en la actualidad, desde la confluencia transformadora del coaching, a saber:

La emergente idea revolucionaria de las autoras para la inclusión del Coaching como un kaizen

en el proceso gestor del conocimiento en la educación universitaria a distancia en la contemporaneidad venezolana, representa un matiz renovador para la generación de nuevos conocimientos y habilidades, desde el aprovechamiento efectivo y afectivo de la capacidad creativa de los individuos pertenecientes a la organización educativa; ya que el coaching se centra en lo que desea el coachee o sujeto que vive el proceso, en este caso el de gestión de su conocimiento, efectuando un desplazamiento transformador, desde el fortalecimiento de sus creencias positivas, con el acompañamiento de un coach.

La peculiar forma de acompañamiento entre coach y coachee hace del coaching un proceso que anima a crear la vida que se quiere, se desea o anhela, a movilizarnos del lugar donde estamos, al lugar que deseamos estar; lo que a su vez representa un KAIZEN: un cambio, una renovación, que más allá de la simplicidad, es desde la mejora continua; para el estilo de vida del sujeto y por ende de su proceso gestor del conocimiento, que a su vez vigoriza desde el trabajo en equipo las potencialidades, fortalezas y oportunidades de la organización educativa.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2016). *Crear y compartir conocimiento en redes sociales empresariales: factores personales y organizacionales clave en una comunidad de práctica virtual. (Tesis Doctoral en línea)*. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/37874/.T37266.pdf> (Recuperado, Mayo, 2017).
- Barjau, E. (1994). *La pregunta por la técnica Martin Heidegger. (Libro en línea)*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/pregunta-tecnica/pregunta-tecnica.pdf> (Recuperado, Mayo, 2018).
- Barojas, J y Jiménez, E. (s/f). *Gestión del Conocimiento organizacional en educación. Trabajo no publicado. Compilado con fines instruccionales por la Universidad Nacional Abierta, Caracas*.
- Basabe, F. (2007). *Educación a Distancia en el nivel superior*. Trillas: México.
- Canals, L. (2003). *Gestión del conocimiento. (Documento en línea)*. Disponible en: <http://www.econlink.com.ar/gestion/conocimiento/definicion> (Recuperado, E nero, 2015).
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Coz, J. (2016). *Modelo de gestión del conocimiento para el impacto económico. Aplicación al sector defensa. (Tesis Doctoral en línea)*. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/40568/1/T38167.pdf> (Recuperado, Mayo, 2017).

- Cruz, J. (2006). *El pensamiento de Michel Foucault como caja de herramientas. (Documento en línea)*. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-61272006000100011 (Recuperado, Mayo, 2017).
- Echeverría, R. (2003). *Ontología del Lenguaje. Sexta Edición*. Chile: Ediciones Lom, S.A.
- Fontana, M; Robledo, F y Juárez, G. (2010). *Enfoque sistémico, eneagrama y coaching como un marco de metodología innovadora docente universitaria. Jornadas internacionales Madrid: Universidad y empresa. (Documento en línea)*. https://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_10/Libro_Actas.pdf#page=37 (Recuperado, Octubre, 2018).
- Guerrero, E. (2017). *Los fundamentos de la Filosofía Kaizen en la Gestión Estratégica de la Educación, para la mejora de la calidad. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. (Revista en línea)*. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/08/filosofia-kaizen-educacion.html> (Recuperado, Octubre, 2018).
- Hessen, J. (2003). *Teoría del conocimiento*. Bogotá: Graficas Modernas.
- Jiménez, V. (2015). *Gestión del Conocimiento en la Educación a Distancia. (Documento en línea)*. Disponible en: <http://investigacion.ua.edu.py/wp-content/uploads/2015/10/gestion-del-conocimiento.pdf> (Recuperado, Enero, 2017).
- Larrea, M. (s/f). *La gestión del conocimiento y la universidad del futuro. Revista FACES Volumen XVII N° 1. (Revista en línea)*. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/vol27n1/art%202.pdf> (Recuperado, Enero, 2018)
- Leal, N. (2008). *Fenomenología de la conciencia del estudiante de la UNA. Fondo Editorial IPASME. Caracas, Venezuela*.
- Leal, N. (2009). *Gestión del conocimiento en educación a distancia. (Documento en línea)*. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/UNAINV/article/viewFile/732/705> (Recuperado, Noviembre, 2016).
- López, N. (2013). *Hacia una teoría transformadora para a gerencia universitaria sistémica en educación a distancia bajo la perspectiva de la gestión del conocimiento. (Tesis Doctoral)*. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t38992.pdf> (Recuperado, Junio, 2017).
- Martínez, M. (1996). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación. (Segunda edición)*. México: Trillas.
- McDermontt, I y Jago, W. (2005). *Tu coach interior*. Barcelona, España: Ediciones Urano.
- Muñoz, A. (2015). *La Gestión del Conocimiento en la Universidad virtual a través de las ontologías. (Documento en línea)*. Disponible en: <https://es.slideshare.net/observatorioTICEC/la-gestion-del-conocimien-en-la-ev-a-traves-de-las-ontologias-junio-2015> (Recuperado, Octubre, 2017).
- Muradep, L. (2009). *Coaching para la Transformación personal. Un modelo integrador de la PNL y la Ontología del lenguaje*. Buenos Aires: GRANICA.
- Pérez, L. (2011). *Qué es y para qué el Coaching. (Documento en línea)*. Disponible en: <https://es.slideshare.net/inspirare/que-es-el-coaching-9243681> (Recuperado, Octubre, 2017).
- Ramos, Z. (2001). *Curso Introductorio a la Educación a Distancia. Mimeografiado*. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Ríos, P. (2004). *La aventura de Aprender*. Editorial Cognitus, C.A. Caracas: Venezuela.
- Rojas, B. (2010). *Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Romero, Y; Fiori, M y Paez, M. (2018). *Educación a distancia, nuevo paradigma del poder de la información en sector universitario. En Obra Educación a Distancia en Venezuela de la Asociación Venezolana de Educación a Distancia (AVED). (Comps). (pp.24-49) (Documento en línea)*. Disponible en: http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18955/1/OBRA_AVED.pdf (Recuperado, Julio, 2018).
- Ruiz, R. (2018). *Plataforma virtual de aprendizaje para la formación en línea dirigida a clientes de la empresa Tecnisem Consultores de Valle de la Pasqua, estado Guárico. En Revista de la Asociación Venezolana de Educación a Distancia (AVED). Número 1, Volumen 1. (pp. 8-31). (Documento en línea)*. Disponible en: <https://aved.net.ve/blog/2018/06/19/revista-de-la-asociacion-venezolana-de-educacion-a-distancia/> (Recuperado, Julio, 2018).
- Sánchez, B y Boronat, J. (2014). *Coaching Educativo: Modelo Para El Desarrollo De Competencias Intra E Interpersonales. Educación XX1. (Documento en línea)*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70629509010> (Recuperado, Marzo, 2018)
- Suárez, M y Dávila, J. (2009). *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. (Documento en línea)*. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1378/3117757%5B1%5D.pdf?sequence=1> (Recuperado, Marzo, 2018)
- Valladares, S; Pérez, A. y Mercado, A. (2017). *Uso de Coa-Coaching y PNL en la enseñanza de la materia procesos de separación por contacto continuo y humidificación. (Documento en línea)*. Disponible en: http://revistaelectronica-ipn.org/Contenido/18/HUMANIDADES_18_000530.pdf (Recuperado, Octubre, 2017).