



AVENTURAS DEL PENSAMIENTO

Caso de estudio: apreciación de los elementos claves en la IMPLEMENTACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO en la Facultad de Contaduría y Administración

JOSÉ ALFONSO ÁLVAREZ TERRAZAS, MARÍA MARGARITA ÁLVAREZ TERRAZAS y ARMANDO GONZÁLEZ TERRAZAS
Facultad de Contaduría y Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua



La administración o gestión del conocimiento es hoy en día un tema crucial para las empresas. Los conocimientos de los empleados como productos de aprendizaje muchas veces obtenido a prueba y error no deben ser olvidados por personal de nuevo ingreso. Por eso, las compañías debe asegurarse de implementar una base de datos donde los conocimientos y experiencias de sus trabajadores queden por escrito como futuras referencias de cómo se resolvieron problemas. Las universidades, como empresas de conocimiento, deben tomar nota de esto y establecer un sistema que permita reunir los conocimientos de sus profesores en un afán de elevar su nivel académico. El objetivo de esta investigación fue establecer criterios administrativos en un sistema de administración de conocimiento.

La metodología utilizada busca las opiniones sobre los temas tratados en el cuestionario aplicado a los profesores de la facultad, analizado de una manera cuantitativa. El marco teórico dio los fundamentos para realizar el cuestionario. La triangulación de los datos de estas encuestas, la visión de los investigadores y el marco teórico ayudaron como referencia de cómo administrar los conocimientos. En el resultado de esta investigación se propone una forma de trabajar para establecer y expandir un sistema de administración de conocimientos en la facultad. No toma en cuenta los aspectos tecnológicos de dicha implementación, se enfoca en el material humano.

1. Forma de transmitir los conocimientos.
2. Formación de equipos multifuncionales.
3. El Internet como medio de comunicación entre los miembros de los equipos.

2. Definición del problema

De acuerdo con Rebecca O. Barclay

En la práctica, la gestión del conocimiento a menudo abarca la identificación y cartografía de los activos intelectuales dentro de la organización, la generación de nuevos conocimientos para obtener una ventaja competitiva dentro de la organización, haciendo enormes cantidades de información corporativa accesible, el intercambio de mejores prácticas y la tecnología, que da acceso a todos los de las anteriores –incluyendo *groupware* e intranets–.

De aquí podemos partir para definir el problema al que nos enfrentamos. En los últimos años, la facultad ha invertido en equipos de cómputo, servidores, entrenamiento para el personal y todo aquello que es necesario para un sistema de información adecuado a las necesidades de la escuela, pero es paradójico saber que al mismo tiempo que se mejora la comunicación mediante correos electrónicos, los conocimientos que los pro-

fesores crean para la clase, después de ser impartida esta, se olvidan o se dispersan y se pierden al no tener una “bitácora”.

3. Objetivo

Identificar las características particulares de la facultad en lo referente a la administración de los conocimientos.

5. Hipótesis y preguntas a investigar

Hipótesis general: la adecuada implementación de una administración del conocimiento está directamente relacionada con diferentes factores que matizan su implementación.

Hipótesis específicas:

- El personal docente de la facultad tiene la disponibilidad y los medios para hacer aportaciones.
- El perfil de la docencia, las fuentes de información y la forma como fluyen los conocimientos son factores importantes con los que cuenta la facultad.
- El trabajo colaborativo es un factor favorable en la implementación de una administración del conocimiento en la facultad.

6. Población bajo estudio

La población bajo estudio son los maestros y personal administrativo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

7. Variables, indicadores y categorías

Las variables e indicadores de esta investigación fueron obtenidos a partir de las hipótesis, general y específicas y tienen como propósito contestar a los cuestionamientos que en esta hipótesis se presentan.

1. Experiencia en años del personal docente como motor de la implementación de una administración del conocimiento.
2. Grado en los factores que se interrelacionan para permitir un matiz adecuado en la implementación de una administración de conocimientos (disponibilidad de tiempo, diversidad de fuentes de información, formas de compartir conocimientos entre el personal docente, etcétera).
3. Perfil del personal docente como factor en la implementación.
4. El grado de impacto del trabajo colaborativo en el intercambio de conocimientos.

8. Resultados y conclusiones

El personal docente y la cultura de cualquier institución educativa constituyen, desde el punto de vista administrativo, elementos básicos de una implementación y una administración de conocimientos exitosa. El cuestionario aplicado en esta investigación de forma aleatoria al personal docente de la facultad tuvo como objetivo el proponer una perspectiva administrativa para la implementación de la administración de conocimientos.

El proceso de creación del conocimiento es un trabajo de interacción entre conocimiento tácito y explícito que tiene naturaleza dinámica y continua, en la que la experiencia del personal docente enriquece las aportaciones a dicho proceso. Por una parte, el 36.11% del personal docente suma una experiencia de entre los 21 y 30 años y el 5.56% tiene más de 30 años de trabajo, por lo que podemos afirmar que la facultad cuenta con el material humano para desarrollar un proceso de creación de conocimientos. Por otra parte, casi el 45% del profesorado alcanza una experiencia de entre 0 y 10 años, candidatos idóneos para heredar los conocimientos.

La percepción de nivel de integración de los conocimientos dentro de la facultad se calificó en un gran porcentaje como de manejo de conocimientos, con un campo fértil para alcanzar el entendimiento de los conocimientos que en la facultad se imparten. La socialización de los conocimientos juega un papel muy importante en una administración eficiente de los conocimientos. Un gran porcentaje (33.33%) del personal docente guarda su material didáctico en memorias USB o en la memoria de una computadora; solo el 16.67% comparte su material en academias. Por otro lado, no se percibe gran diferencia en la forma como el personal docente realiza sus aportaciones de conocimientos: las juntas de las academias, una base de datos en Internet y un comité por carrera para coordinar y formar la base de datos reciben casi el mismo recurso. Estos dan una idea de la prioridad que debe tener el establecimiento de una base de datos con los conocimientos del personal docente, implementando equipos de trabajo por áreas de competencia académica y equipos multidisciplinarios de las distintas áreas.

Las probabilidades conjuntas y condiciones indican el grado con el que se interrelacionan dos o más variables. En esta investigación se utilizaron estas interrelaciones para definir los parámetros bajo los cuales se puede aumentar la integración del personal docente a la administración de conocimientos. Las probabilidades conjuntas de las tablas con las preguntas 1 y 14 muestran que los profesores con una antigüedad de 21 a 30 años manejan mayormente los conocimientos formales, sin despreciar los conocimientos informales o vivencias. De las probabilidades conjuntas de las preguntas 8 y 9 nos indican que un banco de memorias en una base de datos resulta ser una opción viable.

9. Resumen de las contribuciones

1. Definir un perfil en la implementación de una administración de conocimientos en la facultad.
2. Definir opciones de formas como el personal docente puede contribuir a la base de datos de conocimientos.

10. Investigación futura

1. Proponer una matriz de equipos de trabajo de acuerdo con intereses, disponibilidad de horarios, área académica, principios de equipos multifuncionales donde el personal docente puede participar en dos grupos por lo menos (uno de acuerdo con su área académica y otro multifuncional).

Anexo 1. Tablas de probabilidad

1. Tiempo trabajando en la facultad.

	<i>Porcentaje</i>
Entre 0 y 5 años	30.56%
Entre 6 y 10 años	13.89%
Entre 11 y 20 años	13.89%
Entre 21 y 30 años	36.11%
Más de 30 años	5.56%
<i>Total</i>	100.00%

3. Nivel de integración de la facultad con respecto a la administración del conocimiento.

	<i>Porcentaje</i>
1. Datos	2.78%
2. Información	19.44%
3. Conocimientos	38.89%
4. Entendimiento	19.44%
No contestó	19.44%
<i>Total</i>	100.00%

4. ¿Qué hace usted con el material didáctico que desarrolla para sus cursos?

	<i>Porcentaje</i>
1. Lo imprimo y lo conservo en una carpeta	22.22%
2. Lo guardo en archivos en mi memoria USB o en la computadora	33.33%
3. Lo ofrezco a academia para que pueda ser utilizado para otros profesores	16.67%
4. Lo ofrezco directamente a los profesores que yo sé que imparten la misma materia	8.33%
Puntos 1 y 2	2.76%
Puntos 2, 3, 4	5.56%
Puntos 2 y 4	8.33%
Puntos 3 y 4	2.78%
<i>Total</i>	100.00%

5. Cuándo preparo mi material para impartir mi curso...

	<i>Porcentaje</i>
1. Utilizo únicamente el texto del curso o algún otro libro	2.78%
2. Utilizo el texto del curso y otros libros	30.56%
3. Utilizo el libro de texto y material de internet	33.33%
4. Utilizo únicamente material de internet	2.78%
5. Otros	11.12%
Puntos 1 y 3	2.78%
Puntos 2 y 3	8.33%
Puntos 2 y 5	2.78%
Puntos 3 y 4	2.78%
Otros	2.78%
<i>Total</i>	100.00%

6. ¿El perfil de la docencia de la facultad, está enfocado en?:

	<i>Porcentaje</i>
1. Impartición de clase con poca o nula investigación	11.11%
2. Impartición de clase con toma de cursos de actualización, con poca o nula investigación	33.33%
3. Impartición de clase con investigación, con pocos o nulos cursos de investigación	19.44%
4. Impartición de clase con investigación, con cursos de actualización	33.33%
Puntos 2, 3 y 4	2.78%
<i>Total</i>	100.00%

8. ¿Cómo consideras que sea la forma de asegurar un flujo de conocimientos?

	<i>Porcentaje</i>
1. Mediante un banco memorias de las experiencias	4.44%
2. Mediante la publicación de investigaciones	38.39%
3. Mediante la interpretación de la teoría de los textos y libros	13.89%
4. No contestó	2.78%
<i>Total</i>	100.00%

9. Trabajo colaborativo.

	<i>Porcentaje</i>
1. En juntas de las academias	36.11%
2. Por medio de una base de datos en internet	27.78%
3. Formando un comité por carrera para coordinar y formar la base de datos	36.11%
<i>Total</i>	100.00%

10. Las memorias de la facultad se describen mejor como...

	<i>Porcentaje</i>
1. Los conocimientos que los maestros imparten durante su clase	27.78%
2. Las investigaciones hechas por los estudiantes y profesores	58.33%
3. Los libros editados por profesores	13.89%
<i>Total</i>	100.00%

1. Tiempo en la facultad, 14. Tipo de conocimiento.

<i>1. Tiempo en la facultad</i>	<i>14. Tipo de conocimiento</i>			<i>Total</i>
	<i>No contestó</i>	<i>Tácito o implícito (informal, personalizado)</i>	<i>Explícito (formal, codificado)</i>	
1. Entre 0 y 5 años	2.78%	13.89%	13.89%	30.56%
2. Entre 6 y 10 años	0.00%	11.11%	2.78%	13.89%
3. Entre 11 y 20 años	2.78%	5.56%	5.56%	13.89%
4. Entre 21 y 30 años	2.78%	16.67%	16.67%	36.11%
5. Más 30 años	0.00%	2.78%	2.78%	5.56%
<i>Total</i>	8.33%	50.00%	41.67%	100.00%

11. La productividad académica de la facultad se encuentra...

	<i>Porcentaje</i>
1. Nivel superior a cualquier institución del país	22.22%
2. Al nivel de cualquier institución académica del país	63.89%
3. Un nivel inferior a otras instituciones del país	13.89%
<i>Total</i>	100.00%

12. Fuente externa principal de donde los profesores obtienen sus conocimientos y experiencias.

	<i>Porcentaje</i>
0. No contestó	2.78%
1. Seminarios y congresos	50.00%
2. Trabajo externo a la facultad	41.67%
3. Trabajos realizados con diferentes dependencias de gobierno	0.00%
4. Otros	5.56%
<i>Total</i>	100.00%

13. ¿Cuánto tiempo (horas al día) estaría dispuesto a invertir en un sistema de administración del conocimiento en la facultad?

	<i>Porcentaje</i>
0. No contestó	2.78%
1. Una hora o menos	19.44%
2. Entre una y dos horas	66.67%
3. Más de dos horas	11.11%
<i>Total</i>	100.00%

14. ¿Qué tipo de conocimiento prevalece en la facultad?

	<i>Porcentaje</i>
0. No contestó	8.33%
1. Tácito o implícito (informal, personalizado)	50.00%
2. Explícito (formal, codificado)	41.67%
<i>Total</i>	100.00%

8. Asegurar flujo conocimiento, 9. Trabajo colaborativo.

9. Trabajo colaborativo

8. Asegurar flujo conocimiento	En juntas de las academias	Por medio de una base de datos en internet	Formando un comité por carrera para coordinar y formar la base de datos	Total
1. Entre 0 y 5 años	8.33%	16.67%	19.44%	44.44%
2. Entre 6 y 10 años	19.44%	8.33%	11.11%	38.89%
3. Entre 11 y 20 años	5.56%	2.78%	5.56%	13.89%
4. Entre 21 y 30 años	2.78%	0.00%	0.00%	2.78%
<i>Total</i>	36.11%	27.78%	36.11%	100.00%

16. ¿Cuál sería para usted la mejor forma de contribuir en el enriquecimiento de un sistema de administración del conocimiento?

	Porcentaje
1. Aportando mis experiencias laborales	33.33%
2. Aportando mis experiencias como docente	36.11%
3. Analizando diferentes autores y resumiendo mis hallazgos	19.44%
4. Analizando diferentes autores y resumiendo mis hallazgos	8.33%
5. No contestó	2.78%
<i>Total</i>	100.00%

Bibliografía

ALLEE, Verna: "12 Principles of Knowledge Management", 2001, http://www.providersedge.com/docs/km_articles/12_Principles_of_Knowledge_Management.pdf, consultado en enero de 2008.

AYUSO MOYA, Amparo y Vicente M. RIPOLL FELIU: "El estudio de casos como prototipo de la investigación en contabilidad de gestión desde una perspectiva cualitativa", Universidad de Valencia, <http://www.observatorio-iberoamericano.org/Revista%20Iberoamericana%20de%20Contab%20Gesti%C3%B3n/N%C2%BA%205/Amparo%20Ayuso%20Moya%20y%20Vicente%20Ripoll%20Feliu.pdf>, consultado en enero de 2008.

BARCLAY, Rebecca O. y Philip C. MURRAY: "What is knowledge management?", 1997, <http://www.media-access.com/whatis.html>, consultado en enero de 2008.

CHUN WEI, Choo: "Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implications for the Information Professions", Universidad de Toronto, 1995, <http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/ResPub/DLC95.html>, consultado en enero de 2008.

GLAZMAN, Raquel: "El conocimiento y la docencia en las universidades hoy", Universidad Autónoma de México, 1993, <http://www.uv.mx/departamentalizacion/lecturas/funciones/funciones/Lectura%205.%20El%20conocimiento%20y%20la%20docencia%20en%20las%20universidades%20hoy..pdf>, consultado en enero de 2008.

GONZÁLEZ ÁVILA, Manuel: "Aspectos éticos de la investigación cualitativa", Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala, <http://www.oei.es/salactsi/mgonzalez5.htm>, consultado en enero de 2008.

MENDOZA PALACIOS, Rudy: "Investigación cualitativa y cuantitativa, diferencias y limitaciones", 2006, <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa.shtml>, consultado en enero de 2008.

MORÓN ESPINAL, Alejandro Ulises: "La administración del conocimiento como política de desarrollo nacional en la actualidad", 10/2002, <http://www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/50/adminconalejandro.htm>, consultado en enero de 2008.

MILAM, John H. Jr.: "Knowledge Management for Higher Education", ERIC Digest, 2001, <http://www.ericdigests.org/2003-1/higher.htm>, consultado en enero de 2008.

RAMÍREZ, Guadalupe: "KMS. Administración del Conocimiento. Conocimiento sinérgico", Instituto Tecnológico de Sonora, <http://www.itson.mx/KMS/kms2.html>, consultado en enero de 2008.

REID, Ian C.: "The web, knowledge management and Universities", 2000, <http://ausweb.scu.edu.au/aw2k/papers/reid/paper.html>, consultado en enero de 2008.

SALAMANCA CASTRO, Ana Belén y Cristina MARTÍN-CRESPO BLANCO: "Departamento de Investigación de FUDEN. El diseño en la investigación cualitativa", 2007, http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetodologica_26.pdf, consultado en enero de 2008.

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A.: *Investigación cualitativa*, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), 1996.

SANDOVAL FLORES, Erick Alejandro y Juan José LARIOS RAMOS: "Tipos de conocimientos", http://alumno.ucol.mx/~juan_larios9/conoci.htm, consultado en enero de 2008.

SÁNCHEZ, J.A.; J.L. BRAVO; M. VAZQUEZ y A. FARIAS: "Innovaciones didácticas en aula web: el estudio de casos en la titulación de ingeniería técnica", Universidad Politécnica de Madrid, <http://www.dii.etsii.upm.es/ntie/pdf/sanchez.pdf>, consultado en enero de 2008.

VERA VÉLEZ, Lamberto y P.R. PONCE: "La investigación cualitativa", Universidad Interamericana de Puerto Rico, http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/INVESTIGACION_CUALITATIVA.pdf, consultado en enero de 2008.

SOCIEDAD MEXICANA DE COMPUTACIÓN EN LA EDUCACIÓN (Somece): <http://www.somece.org.mx/index2.htm>, consultado en enero de 2008.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA: "Administración del conocimiento", <http://www.itson.mx/kms.html>, consultado en enero de 2008.

AXITIA: "Administración del conocimiento", http://axitia.com/html/administracion_del_conocimient.html, consultado en enero de 2008.

"Administración del conocimiento", <http://www.lucas5.com/Articulos/administracion-conocimiento.asp>, consultado en enero de 2008.

"Recursos humanos y capacitación. Organizaciones inteligentes: una necesidad para las industrias modernas", http://www.asimetcapacitacion.cl/organizaciones_inteligentes.htm, consultado en enero de 2008.

"Modelos de gestión del conocimiento", www.exa.unicen.edu.ar/.../Downloads/Clases%20te%F3ricas/Modelo%20de%20gesti%F3n%20del%20conocimiento.ppt, consultado en enero de 2008.