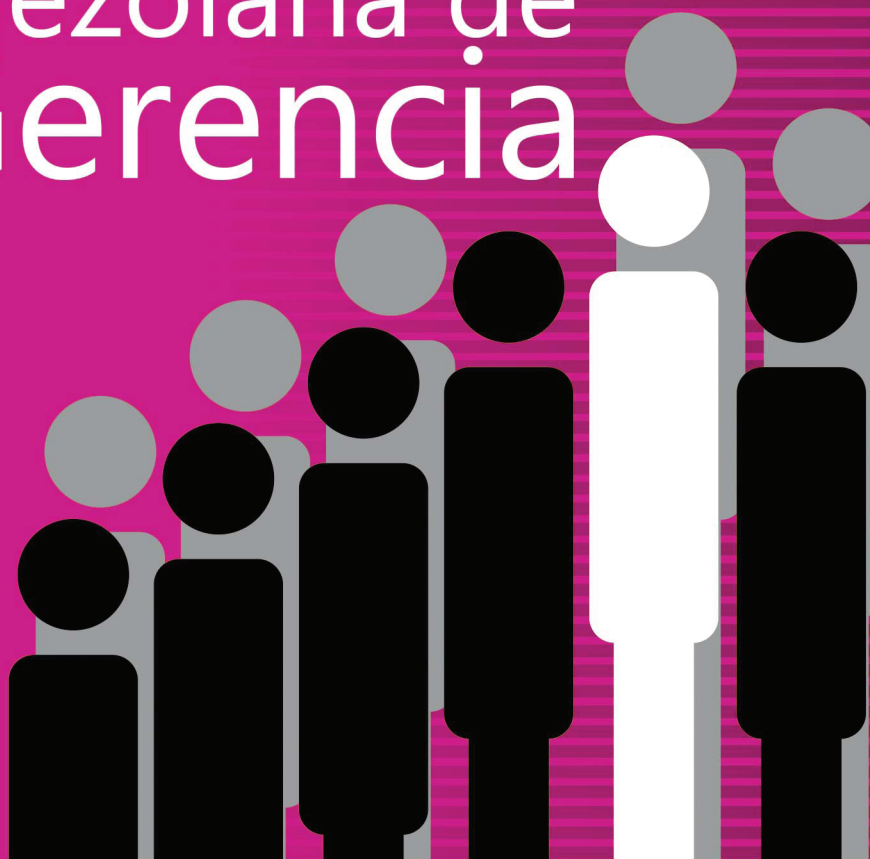




Año 23 No. 82

Abril - Junio 2018

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año. 23, No. 82, 2018, 457 - 478
Maracaibo, Venezuela. ISSN 1315-9984



Gestión del conocimiento y activos intangibles en universidades públicas: Perspectiva de análisis

Bom Camargo, Yomeida Inmaculada*
Bolívar, Juan Carlos**

Resumen

La gestión del conocimiento en las universidades, es requerida ante la carencia de los medios necesarios para la generación, organización y transferencia del conocimiento; asimismo, para su documentación, seguimiento y evaluación; esto permitirá mejorar con calidad todos los procesos académicos, investigativos y administrativos que se realizan en estas instituciones. El presente artículo tuvo como objetivo analizar la gestión del conocimiento en universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo (COLM), estado Zulia, Venezuela. Se consideraron dos variables de estudio: gestión de conocimiento y activos intangibles. Metodológicamente, el estudio fue descriptivo y de campo, bajo un enfoque analítico; se diseñó un cuestionario, cuyo coeficiente de confiabilidad arrojó 0,86; considerándose alto. Los resultados indican que los proyectos para la generación de activos intangibles tienen que ser revisados, se infiere la existencia de distorsiones significativas en su aplicación, ya que sus valores promedios, son cercanos al umbral general de la variable y dimensiones estudiadas; en otros casos están por debajo, aun cuando los baremos establecidos indican categorías altas. Se concluye, que la gestión del conocimiento en las universidades públicas, ha servido como plataforma para la generación de activos intangibles en una alta proporción, considerando elementos claves que afectan hoy día, la generación de conocimientos.

Palabras clave: Gestión; gestión del conocimiento; universidades públicas; activos intangibles; transferencia de conocimiento.

Recibido: 15 - 12 - 17. Aceptado: 03 - 03 - 18

* Doctora en Ciencias Gerenciales, Magister Scientiarum en Gerencia Financiera, Economista, Certificado de Actividades Posdoctorales en Ciencias Humanas. Docente-Investigadora Asociada de la Universidad de Manizales, Profesora Titular (Jubilada) Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Manizales, Colombia, E-mail: yinmaculada@umanizales.edu.co

** Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister Scientiarum en Gerencia Financiera, Magister en Gerencia Humana, Licenciado en Gerencia Industrial. Profesor Titular de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas, Venezuela. E-mail: juancarlosbolivar@gmail.com

Knowledge management and intangible assets in public universities: Perspective of analysis

Abstract

Management of knowledge in universities is required in the absence of the necessary means for the generation, organization and transfer of knowledge; also, for its documentation, monitoring and evaluation; this will allow to improve with quality all the academic, investigative and administrative processes that are carried out in these institutions. The main objective of this article was to analyze knowledge management in public universities of the East Coast of Lake Maracaibo (COLM), Zulia State, Venezuela. Two study variables were considered: knowledge management and intangible assets. Methodologically, the study was descriptive and field oriented, under an analytical approach; a questionnaire was designed, whose reliability coefficient was 0.86; considering itself high. The results indicate that the projects for the generation of intangible assets have to be revised, the existence of significant distortions in their application is inferred, since their average values are close to the general threshold of the variable and dimensions studied; in other cases they are below, even when the established scales indicate high categories. It is concluded that knowledge management in public universities has served as a platform for the generation of intangible assets in a high proportion, considering key elements that affect today, the generation of knowledge.

Key words: Management; knowledge management; public universities; intangible assets; knowledge transfer.

1. Introducción

Para que un país pueda insertarse de forma acertada en el proceso de globalización, se debe atacar de raíz todos los factores negativos que afectan el logro de este objetivo. Si de lleno, no se enfrenta efectivamente las crisis, y se mantienen problemas internos que impiden su desarrollo integral; estos factores negativos, en vez de impulsar producen estancamiento. La pobreza, el desempleo, la delincuencia, la corrupción, la falta de asistencia en los sectores básicos como salud, alimentación, educación y situaciones problemáticas de grado macro y micro de la economía, como bajo poder adquisitivo, altos niveles inflacionarios,

especulación, otros; consecuencias de las políticas públicas desacertadas e implementadas por el Estado; que directamente inciden en la ciudadanía y la sociedad en general. En ese sentido, Bonilla (2003), expresa que las políticas públicas, en su formulación puede encontrarse escrito el destino de un pueblo, en razón de su capacidad para impulsar u obstaculizar su desarrollo (Peña y Primera, 2007).

Según lo antes expuesto, es bien sabido que uno de los sectores mayormente afectados, dentro de este panorama nada optimista, es el sector universitario. Pero específicamente y con mayor grado de afectación, las universidades públicas están padeciendo hoy día, una situación crítica y compleja en lo institucional y

en sus procesos gerenciales, en todos los sectores (estudiantil, docente y administrativo). Siendo los más vulnerables a esta situación descrita, el sector docente y últimamente el sector estudiantil; quienes deben luchar con las consecuencias de gestionar sin recursos, tanto activos tangibles como intangibles, todo esto debido a la falta de inversión y asistencia al sector educativo venezolano por parte del Estado. Ante este planteamiento, se argumenta lo siguiente:

“ **L a e d u c a c i ó n** históricamente ha sido considerada elemento fundamental para la transformación social de los pueblos, sin embargo, vive una época de crisis y está siendo fuertemente cuestionada y más, cuando nos centramos en el sector universitario por su escaso aporte a ese proceso...la necesidad que tiene la sociedad que sus instituciones educativas asuman la pertinencia de su quehacer académico y que generen condiciones que favorezcan la producción, socialización, difusión y divulgación, tanto del conocimiento científico como de los saberes populares de manera conjunta, profundizando una mejor y mayor vinculación social, a través del acceso en condiciones de justicia, equidad, calidad y de respeto; y, por la otra, que el Estado genere políticas públicas que promuevan y privilegien el trinomio, universidad-comunidad-Estado”. (Ziritt, Alvarado, Hernández, 2014).

Por consiguiente, las universidades deben aportar alternativas de solución, encabezadas por el conocimiento como principal arista; y profesionales con

competencias que transmitan y usen ese conocimiento o activo intangible en pro de la mejora y progresiva erradicación de esos problemas socio-económicos mencionados en los párrafos anteriores. Si bien es cierto, que es imperativo insertarse en el mundo globalizado, y además estimar las mejores estrategias y políticas para encarar los problemas internos que mejoren la calidad de vida de las personas dentro de una sociedad exigente y cambiante, son los aportes en conocimiento los que van a permitir aumentar la productividad y desarrollo de la sociedad funcional y estructuralmente. Siendo un valor agregado la incorporación de conocimiento clave y especializado, para hacer sustentable el proceso. En ese sentido, el conocimiento, es considerado por Valero, López y Pirela (2017:553), como:

“todo el conjunto de cogniciones, habilidades y destrezas con los cuales los individuos suelen solucionar problemas, comprende tanto la teoría como la práctica, las reglas cotidianas al igual que las instrucciones para la acción. El conocimiento se basa en datos e información, pero a diferencia de estos siempre está ligado a las personas; forma parte integral de los individuos y representa las creencias de estos acerca de las relaciones causales” (PROBST, 2001).

Queda demostrado, que el conocimiento es el activo intangible, más valorado en el siglo XXI por toda institución sea público o privado, permitiendo así, el desarrollo de las organizaciones y a su vez del país.

Al respecto con el objeto de estudio en esta investigación; Gómez, Rodríguez

y Guaita (2010:305), argumentan que la gestión del conocimiento, consiste en saber qué hacer con ese conocimiento y cómo ponerlo en práctica, cómo implantarlo y cómo gestionarlo para lograr una mejora efectiva en el comportamiento de las organizaciones.

En cualquier organización que pretenda comenzar un proceso de mejoramiento, es necesario que exista un área donde se lleven adelante las siguientes funciones: a) generación y administración del conocimiento necesario para el desarrollo del sistema (explícito y tácito), b) gestión de la circulación y transferencia del conocimiento por medio del aprendizaje organizacional y las tecnologías de información y comunicación; c) registro y almacenamiento del conocimiento organizacional que se produce en los procesos de trabajo durante el cambio y (d) utilización del conocimiento como recurso para mejorar el desempeño. Con base a lo anteriormente expuesto, Navarro (2008:33) argumenta que:

La gestión del conocimiento es un enfoque que tiene su origen en la teoría de recursos y capacidades. Esta teoría postula que los recursos y/o capacidades únicas y valiosas que poseen las empresas, son la fuente de la ventaja competitiva de las mismas (Barney, 1991, 1992; Grant, 1991; Mahoney y Pandian, 1992; Peteraf, 1993). Estos recursos únicos y valiosos son todos los activos, capacidades, procesos organizativos, atributos, información y conocimientos, entre otros, controlados por una empresa que le permita conseguir e implementar estrategias que mejoren su eficiencia (Grant, 1991; Barney, 1991; Peteraf, 1993).

La educación universitaria en la sociedad de la información y del conocimiento debe ser dialógica, es decir, moverse desde el paradigma de la transferencia hacia el de la transformación; en otras palabras, el intercambio de conocimientos, de manera que el aprendizaje consista en una especie de pacto, de sintonía entre fuentes (docentes, estudiantes y otros), en la cual todas las partes constaten una mejora de conocimientos entre el antes y el después. Esto implica una total apertura al diálogo y la discusión, cualquiera sea su origen: ideológico, científico, religioso, económico, político, filosófico.

La gestión del conocimiento se centra en desarrollar el conocimiento en las organizaciones reconociendo sus fases de adquisición, almacenamiento, transformación, distribución y utilización con la finalidad de lograr ventajas competitivas y comparativas (Gómez, Rodríguez y Guaita, 2010).

Es así como las universidades conforman parte de la base estructural de las sociedades, al mismo tiempo que dependen de sus activos intangibles para mantener sus propias estructuras, generando, socializando y transfiriendo el conocimiento, a otros espacios que traspasan los propios recintos universitarios. En ese orden de ideas, el estudio tuvo como objetivo general, *analizar la gestión del conocimiento en universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo (COLM), estado Zulia, Venezuela.*

Sobre la base del objetivo de esta presente investigación, se ubica como una investigación de tipo analítico y de estudio de campo. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transaccional descriptivo-analítico,

desde la corriente positivista, por cuanto el estudio está orientado en analizar la gestión del conocimiento como plataforma para la generación de activos intangibles en universidades públicas de la COLM.

La población estudiada fueron dos universidades públicas venezolanas, la primera la Universidad del Zulia (LUZ) núcleo COLM y la segunda la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), ambas ubicadas en el estado Zulia en la subregión Costa Oriental del Lago de Maracaibo; siendo la población finita de 33 sujetos, con una participación del 48% (16 sujetos de estudio) de LUZ y de 52% (17 sujetos de estudio) para la UNERMB, lo anterior

se describe y detalla en los siguientes cuadros 1 y 2.

Siendo una población finita, debido al criterio de selección del investigador, el cual fue estudiar todas las unidades de análisis para la mayor confiabilidad de la información. Para esto se hizo uso de la técnica de encuesta y se diseñó un cuestionario, que tuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,86. Una de las características de la selección de esta población finita, es que los puestos o cargos, que se consideraron para la aplicación del instrumento son estratégicos y gerenciales en las estructuras de las universidades públicas, clave para la recolección de información de primera mano.

Cuadro 1
Composición de la población del Núcleo COLM de la Universidad del Zulia

| Unidad | Número de sujetos |
|--|--------------------------|
| Decanato | 1 |
| Coordinación docente | 1 |
| Unidad de planificación y evaluación | 1 |
| Coordinación de servicios generales | 1 |
| Coordinación de servicios médicos | 1 |
| CEDIA | 1 |
| Coordinación de servicios estudiantiles | 1 |
| Coordinación administrativa | 1 |
| Unidad de prensa y relaciones públicas | 1 |
| Programa de Ingeniería | 1 |
| Programa de ciencias económicas y sociales | 1 |
| Programa de humanidades | 1 |
| Programa de extensión | 1 |
| Programa de estudios de posgrado | 1 |
| PRONAFORDO | 1 |
| PROFENES | 1 |
| Subtotal | 16 |

Fuente: Unidad de personal Núcleo LUZ-COLM (2015).

Cuadro 2
Composición de la población Universidad Nacional
Experimental “Rafael María Baralt”

| | |
|---|-----------|
| Rectorado | 1 |
| Vice-rectorado académico | 1 |
| Vice-rectorado administrativo | 1 |
| Secretaría | 1 |
| Programa Administración | 1 |
| Programa Educación | 1 |
| Programa de Ingeniería | 1 |
| Programa de Investigación | 1 |
| Programa de salud | 1 |
| Programa de posgrado | 1 |
| Unidad de evaluación institucional | 1 |
| Unidad de dirección de planificación | 1 |
| Unidad de dirección y gerencia de obras y proyectos | 1 |
| Unidad de relaciones institucionales | 1 |
| Unidad de relaciones interinstitucionales | 1 |
| Unidad de plataforma comunicacional | 1 |
| Unidad de servicios estudiantiles | 1 |
| Subtotal | 17 |
| Total | 33 |

Fuente: Unidad de personal de la UNERMB (2015).

En la investigación se consideraron dos variables de estudio, la *gestión de conocimiento*, que a su vez consideró dos dimensiones: Elementos clave en la gestión del conocimiento y proceso de gestión del conocimiento y la segunda variable, los *activos intangibles* con las dimensiones: aspectos constitutivos de los activos intangibles y criterios para la inversión de activos intangibles

2. Gestión del conocimiento: Algunas consideraciones teóricas

Han existido tres épocas o tres momentos históricos, en la gestión del

conocimiento, durante la primera etapa, en la década de los noventa; se dedicaban a satisfacer las necesidades de información y conocimiento que las personas exigían y de aportarlo en el momento preciso; teniéndose como objetivo clave la extracción de la información.

Durante la segunda etapa los procesos fueron más específicos y se orientaba al cliente, y básicamente se hacía lo siguiente: almacenaban los datos, se convertía el conocimiento de tácito a explícito, se inicia la exploración de la web a nivel mundial y por último se procedió a diferenciar entre la información y el conocimiento en sí mismo. En la última etapa, a partir del 2001, se presenta el conocimiento como proceso: know-how

que es el conjunto de habilidades que cambian constantemente; realizándose la gestión de la información a través de las TIC, y donde el aprendizaje individualizado y el organizacional son esenciales y permanentes (Arbonés, 2006) analizado por (Gómez, Rodríguez y Guaita, 2010).

En el mismo orden de ideas, esta evolución ha conllevado a una creciente velocidad de cambio, a la irrupción acelerada de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), la competitividad de las organizaciones basada en los activos intangibles y las nuevas estructuras en red de las empresas, son factores claves en la economía del conocimiento (Gómez, Rodríguez y Guaita, 2010:305). Ante este planteamiento, que hacen los autores, es preciso contextualizar los tipos de conocimiento.

Según la literatura científica consultada, se pudo determinar en la revisión, que hay dos tipos principales de conocimiento, el primero relacionado con el conocimiento tácito y el segundo con el conocimiento explícito, que en argumentos de Navarro, Villasalero y Donate (2014:342), el concepto de conocimiento revela que las empresas tienen tipos diferentes de conocimiento: tácito - explícito y el individual organizacional, estos proporcionan ventajas competitivas en las organizaciones (Clarke y Turner, 2005). Al respecto con Navarro, Villasalero y Donate (2014:342), exponen:

“El conocimiento tácito se puede definir como aquel que no es visible, adquirido a través de la experiencia, presente en cualquier interrelación, proceso o acción realizada por el individuo. Es un tipo de conocimiento específico válido para quien lo posee porque está determinado por “una forma de

hacer” en un contexto específico, en este caso la “manera de hacer las cosas” en el negocio familiar. Esta clase de conocimiento actúa como un pegamento que permite sentirse identificado y unido al contexto y a quienes colaboran en él” (Ardichvili, 2008).

Según Palacios y Flores (2016), interpretan a Collinson y Cook (2007); que “señalan que el *conocimiento tácito*, es el más difícil de transmitir y el que más valor estratégico puede dar a la organización”. Asimismo, este tipo de conocimiento requiere un ambiente de apertura y confianza entre los miembros de una organización, para lo cual, ambientes informales donde se pueda compartir son los más propicios (Seidler-de Alwis y Hartmann, 2008).

Los autores Navarro, Villasalero y Donate (2014) y Palacios y Flores (2016), argumentan, que el conocimiento tácito, es el conocimiento de la experiencia, del “hacer”, donde el transmitir de ese conocimiento entre las personas, para que se pueda dar, se tiene que generar en primera instancia un clima de confianza, informalidad, pero es el que más peso estratégico tiene para la creación del conocimiento en las organizaciones.

En contraste con lo planteado por Nonaka (1991, 1994) y Nonaka y Takeuchi (1995), el *conocimiento explícito*, es fácilmente expresado, capturado, almacenado y reutilizado...se encuentra en bases de datos, libros, manuales y mensajes, y es la forma como puede ser transmitido (Navarro, Villasalero y Donate 2014).

Por consiguiente, es importante resaltar las relaciones del conocimiento tácito y explícito, que según Navarro,

Villasalero y Donate (2014:343), logra 3 posibles resultados:

1. *La socialización-de tácito a tácito-*, se produce cuando los individuos comparten conocimiento mediante observación, imitación y/o práctica, convirtiéndolo en su propio conocimiento tácito. Sin embargo, ninguno de ellos obtiene una visión sistemática en su conocimiento, y el mismo no puede ser utilizado por la organización como explícito.

2. *La exteriorización-de tácito a explícito-*, se produce cuando un individuo es capaz de articular los fundamentos de su conocimiento tácito, lo convierte en explícito y se logra por consiguiente un crecimiento de la base de conocimiento.

3. *La combinación-de explícito a explícito-*, se produce cuando un individuo combina elementos del conocimiento existente, adaptando o mostrando una nueva perspectiva del todo; sin embargo, esta forma de conocimiento no implica la expansión de la base de conocimiento de la organización.

4. *La interiorización-de explícito a tácito-*, se produce cuando el conocimiento explícito, es compartido por los miembros de la organización, todas las personas comienzan a utilizarlo y por lo tanto lo amplían, extienden e incorporan en su propio conocimiento tácito.

Estas definiciones en las relaciones a las tipologías del concepto de conocimiento, permiten en lo sucesivo adentrarse de cómo gestionar ese conocimiento. Compaginar ambos tipos de conocimientos, tanto el tácito como el explícito, es difícil, si se considera que el tácito cuya naturaleza individual y personal dificultan su exteriorización, por reticencia entre las personas que

lo poseen, bien por la falta de medios para tales fines o bien por los recelos propios de la complejidad de la naturaleza humana. Esto encuentra en el modelo de gestión de las instituciones públicas de la COLM, condiciones que propician en gran medida su interacción lo cual refleja que egos, prejuicios y estimaciones de costos, no son de relevante incidencia en estas organizaciones.

En este contexto de ideas, es necesario precisar algunas definiciones sobre el constructo de gestión del conocimiento, tal como se describe en el cuadro 3.

Las diferentes definiciones del constructo gestión del conocimiento, centran su foco atención, primero que es una disciplina o enfoque que utiliza recursos para la generación, difusión y transferencia de conocimiento y segundo, que el conocimiento que se produce sirve de base para fortalecer las ventajas competitivas y el establecimiento de mecanismos para la rentabilidad, nuevas ideas y el “know-how” de las organizaciones.

Para las universidades objeto de estudio, la Universidad del Zulia (LUZ) y la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), la sistematización de sus procesos en la creación de conocimiento, la contratación de expertos individuales o corporativos, es una alternativa aplicada en estas organizaciones. La asignación de recursos, es el modo más utilizado en estos contextos universitarios, prueba de esto, son la cantidad de centros e institutos de investigación que existen, que están adscritos y registrados ante el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico; CONDES –LUZ y CDCHT-UNERMB, respectivamente.

Cuadro 3
Definiciones del constructo gestión del conocimiento

| Autores | Definiciones |
|---|---|
| Gómez, Rodríguez y Guaita (2010) | ...la GC es una disciplina que permite potenciar los activos intelectuales de la organización en los diferentes procesos que atraviesa el conocimiento: creación, adquisición, localización, estructuración, almacenamiento, transferencia, difusión, aplicación y medición, con la finalidad de mejorar la rentabilidad. |
| Barney(1991) y (1992); Grant (1991); Mahoney y Pandian(1992); Peteraf (1993) en Navarro (2008). | La GC es un enfoque que tiene su origen en la teoría de recursos y capacidades, la cual postula que los recursos y capacidades únicas y valiosas que poseen las organizaciones o empresas, son la fuente de la ventaja competitiva de las mismas |
| Navarro, Colina y Sepúlveda (2007) | En la GC el conocimiento representa un recurso único y valioso mediante el cual una empresa puede sustentar su ventaja competitiva. |
| Peluffo y Contreras (2002) | ... disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (Know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos. Esto se ha centrado en la necesidad de administrar el conocimiento organizacional y los aprendizajes organizacionales como mecanismos claves para el fortalecimiento. |
| Koulopoulos y Frappaolo (2000) | ...la G.C., no se trata de controlar los pensamientos de las personas, si no centrarse en las actividades que sirvan para dirigir la manera de usar el conocimiento y para construir sistemas y mecanismos que faciliten su expresión y, con ello, compartir ideas y el "know-how" |

Fuente: Elaboración propia (2018), a partir de la revisión de los autores mencionados.

En el caso de las universidades, como centros de producción de conocimientos, por excelencia, aparte de asegurar el logro de los objetivos específicos a su orientación institucional, la gerencia debe posibilitar al mismo tiempo, los objetivos; como son la identificación

de elementos claves, descripción y caracterización del proceso en la gestión del conocimiento, tal como se ha considerado para esta investigación.

Este modelo de universidades públicas, la acción gerencial que conlleven al logro de los objetivos de la organización,

establece tareas para juntar, coordinar e integrar esfuerzos, factores y recursos que pueden estar dispersos, con el propósito de hacer que conduzcan a los resultados planificados (Vísquez, 2007).

Avanzar en esta dirección requiere asumir la condición restrictiva y limitativa que actualmente tienen los factores de producción tradicionales... centrarse en la importancia que reviste el conocimiento como elemento esencial en la generación de bienestar en estas instituciones de educación superior, del estado o el país, pues junto con la inteligencia, podrían sustituir o afrontar la carencia de cualquier insumo que demande la nueva economía (Valdés, 2002).

A partir de la adecuada administración del conocimiento, en las dos últimas décadas, han habido cambios profundos y vertiginosos en el sector empresarial, industrial y educativo, que ha producido niveles de incertidumbre, que obstaculizan determinar los efectos de las tendencias globales en los mercados, el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), nuevas necesidades e intereses de las personas, estructura que sustenta la organización, tal como es el caso, de las universidades públicas venezolanas.

En argumentos de Canals (2003), el conocimiento al cual se hace referencia y del agente que lo produce, ya sean personas, organizaciones, redes, comunidades, entre otras), por lo cual es conveniente a los intereses de las universidades objeto de estudio; en el análisis del proceso de creación del conocimiento, conduce a considerarlo como el menos sistematizado de todos los procesos existentes en la gestión del conocimiento, pues según Davenport y Prusak (2003), muchas de las iniciativas

exitosas para generar conocimiento no centraban su atención en el proceso como tal, sino en las condiciones externas del trabajo, incluyendo la localización y la estructura del equipo.

Por lo cual, el autor ofrece cinco alternativas para sistematizar el proceso de creación del conocimiento: adquisición, asignación de recursos, fusión, adaptación y redes de conocimiento, estas alternativas que las universidades públicas de la COLM, pueden elegir o bien mezclar a fin de consolidar o reinventarse en tiempo de crisis en el proceso de creación de conocimiento institucional.

Otras tendencias, que inciden en el surgimiento, del modelo de gestión del conocimiento es la preocupación por la calidad y la importancia del capital humano, pues la necesidad de proveer información segura, confiable, para la elaboración de objetivos compartidos y transparentes, es condición indispensable para posibilitar el desarrollo de las competencias del recurso humano (Canals, 2003). Las universidades públicas de la COLM, se están viendo afectadas por la calidad y su capital humano, elementos que necesarios para la efectiva gestión del conocimiento.

3. Universidades y gestión del conocimiento

Es importante resaltar, que la gestión del conocimiento fue creada con prioridad para las empresas y no para las universidades públicas; donde la generación, socialización y aplicación de conocimientos es distinta, con lo cual no quiere decir, que pese a la especificidad de las universidades objetos de estudio, no se pueda aplicar la gestión del conocimiento; obviamente con las

variantes que amerita una organización. Para Beazley *et al*, (2003), la gestión de calidad total, innovación continua y el aprendizaje de la organización constituyen el cimiento de la gestión del conocimiento, surgió para comprender la naturaleza crítica del conocimiento y el convencimiento, que había que difundirse en la mayor medida posible dentro de las organizaciones.

Se resalta que las universidades públicas, se han visto en la necesidad, de creación de conocimiento, para dar respuestas a las exigencias del entorno empresarial, industrial, de salud y del mercado en general, incluso, de las mismas comunidades que interactúan con estas instituciones. Asimismo, la importancia de las universidades públicas en Venezuela, por ser las que en gran parte generan conocimiento y hacen un proceso efectivo de la gestión de ese conocimiento con sus stakeholders.

Se resalta que ese conocimiento, que se genera en las universidades públicas, reside en las personas, en bases de datos o documentos propios de la realidad institucional, como registros oficiales, políticas y procedimientos formales. Por tanto, la dirección de las organizaciones requiere de un modelo que permita su adecuado tratamiento, a fin de posibilitar la creación de ventaja competitiva con base a la gestión eficaz de estos aspectos denominados activos intangibles y donde además se incluyen conceptos como capital intelectual.

Considerando las definiciones, conceptualizaciones y argumentos presentados, el carácter intangible del conocimiento, se induce a los efectos prácticos de la investigación, es decir, la gestión del conocimiento, es un área organizacional cuyo proceso es

esencialmente dirigido a proporcionar las condiciones adecuadas para la generación y difusión de conocimiento mediante la interacción entre, las personas, tecnología y procesos imprescindibles para posibilitar un clima donde de confianza y la colaboración en la generación de activos intangibles tendientes a preservar el modelo mismo de conocimiento.

En las universidades públicas venezolanas, los modelos pasan y los paradigmas entran en crisis y son sustituidos por otros, lo ideal es que un modelo exista y se aplique mientras sea efectivo, eficiente y pertinente; son innumerables los modelos gerenciales en las universidades públicas que se aplican, por eso lo que se debe mantener en última instancia, es el principio irrenunciable de la necesidad y pertinencia del conocimiento como fuente de resolución de problemas y garante del funcionamiento efectivo, de calidad y sustentable, que les permita transformarse en tiempo de crisis, por medios de sus activos intangibles y redunde en mejores condiciones de vida.

4. Activos intangibles

Para Canals (2003), son activos intangibles las bases de datos, los documentos institucionales de la organización como los manuales o reglamentos, también las competencias concretas de las personas, sus rutinas de trabajo y el espacio físico e infraestructura necesarias para el desarrollo de las tareas asignadas.

Adicionalmente, los portales de conocimiento, bases de datos más específicas como los mapas de conocimientos y páginas amarillas de conocimiento, minerías de datos,

mensajería instantánea por internet y telefonía móvil, buscadores, administración de correo electrónico y otros (Riesco, 2006). Para ampliar el concepto y la

mejor comprensión del constructo activos intangibles, se ha ampliado el espectro con otros autores, tal como se describe en el cuadro 4:

Cuadro 4
Definiciones del constructo activos intangibles

| Autores | Definiciones |
|-------------------------------|---|
| García (2013) | Analizando a Edvinsson y Malone(1997); Roos y Roos (1997): En el contexto de la GC, surge el concepto de capital intelectual que hace referencia al conjunto de conocimientos (recursos intangibles) que tiene una organización en un determinado momento del tiempo, tales recursos intangibles influyen los conocimientos explícitos tácitos que generan valor económico en la organización. (p. 324) |
| García (2013) | La mayoría de este tipo de activos conlleva una serie de procesos que, de una u otra forma, suponen la recepción estructuración y transmisión de conocimiento. Así hace referencia a un concepto dinámico que conlleva el desarrollo de output con mayor valor añadido(p. 330) |
| Herrera, Ramírez y May (2012) | ...aquellos identificables, sin sustancia física, utilizados para la producción o abastecimiento de bienes, prestación de servicios o para propósitos administrativos que generarán beneficios económicos futuros controlados por la entidad (CI-NIF,2009) (p.262) |
| Palomo (2004) | ...es la parte “soft”, los conocimientos humanos, el saber-hacer, las competencias del personal, la propiedad intelectual, las marcas, las relaciones con los clientes y los conocimientos sobre el comportamiento del mercado, los cuales son algunos ejemplos de activos intangibles y que sumados al valor en libros, determinan el valor del mercado. (pág. 1) Analizando a Stewar (1997) y Luthy (1998): ...el conocimiento empacado, el cual incluye los procedimientos de la organización, tecnologías, patentes, habilidades de los empleados y la información sobre los clientes, proveedores, e inversionistas. (pág. 2) |

Fuente: Elaboración propia (2018), a partir de la revisión de los autores mencionados.

En función de las definiciones del constructo activos intangibles, los autores referenciados, coinciden en la consideración de los siguientes elementos: capital intelectual y recursos intangibles que hacen referencia para la generación conocimiento tanto tácito como explícito, y que tienen un efecto en el rendimiento económico y financiero de las organizaciones. En argumentos de Palomo (2004), rescata elementos de forma declarada, como habilidades, información y relaciones del personal, aspectos de considerable atención en las universidades públicas objeto de estudio, para la generación de conocimiento.

Los autores García (2013); Herrera, Ramírez y May (2012); Palomo (2004), coinciden en la identificación de los aspectos constitutivos del capital intelectual, concepto integral y de uso intensivo en las empresas para referirse a los activos intangibles de una organización, pero adecuado para sistematizar la medición de su cuantificación (Valdés, 2003).

Para complementar los planteamientos anteriores, Canals (2003), interpretando a Boisot (1998), plantea que la cuantía de los activos intangibles o capital intelectual, está en función de la codificación, la abstracción y la difusión; parámetros indirectos de medición, convenientes para organizaciones como las universidades donde el beneficio de estos activos intangibles está en relación directa a su aplicación, bien para generar otros o bien para posibilitar la gestión del conocimiento, como medio esencial para soportar el funcionamiento de estas instituciones de educación superior.

5. Dimensiones de la gestión del conocimiento y activos intangibles. Una perspectiva de análisis

Como se indicó en apartados anteriores, en esta investigación se consideraron dos variables de estudio, la gestión de conocimiento y los activos intangibles. Se presentan y analizan resultados arrojados, mediante la sistematización de estas variables y sus dimensiones. Se aplicó el instrumento de recolección de datos diseñado, a 33 sujetos de estudio, que conforman la población constituida por las dos universidades nacionales venezolanas: Universidad del Zulia (LUZ) y la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), cuyo procesamiento se hizo con estadística descriptiva, esto permitió la elaboración de tablas y cuadros que soportan los resultados de esta investigación.

La presentación y análisis de resultados, se realiza por variables de estudio y sus respectivas dimensiones; para los cuales se establecieron dos baremos para argumentar las categorías de análisis del promedio y la desviación estándar; tal como se visualiza en la tabla 1 y 2 respectivamente.

Esta tabla, permitió establecer un baremo para el análisis del promedio, que son niveles establecidos por intervalos (Criterio cuantitativo) y categoría (Criterio cualitativo), que permitió ubicar cada resultado arrojado por estadísticos, es decir, el promedio de las dimensiones de cada variable.

Tabla 1
Baremo: Categorías para el análisis del promedio

| Rango | Intervalo | Categoría | Descripción |
|-------|-------------|-----------|--|
| 1 | 4.21 – 5 | Muy alta | Indica que la actividad que se está analizando se ubica dentro de una frecuencia muy alta. |
| 2 | 3.41 – 4.20 | Alta | Indica que la actividad que se está analizando se ubica dentro de una alta frecuencia. |
| 3 | 2.61 – 3.40 | Moderada | Indica que la actividad que se está analizando se ubica dentro de una media frecuencia. |
| 4 | 1.81 – 2.6 | Baja | Indica que la actividad que se está analizando se ubica dentro de una baja frecuencia |
| 5 | 1 – 1.80 | Muy baja | Indica que la actividad analizada no se está ejecutando. |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Baremo: Categorías para el análisis de la desviación estándar

| Rango | Intervalo | Categoría | Descripción |
|-------|-----------|------------------------|--|
| 1 | 3 – 4 | Baja Confiabilidad | La categoría indica una baja confiabilidad en el nivel de compromiso de la persona con la conducta descrita. |
| 2 | 2 – 2.9 | Moderada Confiabilidad | La categoría indica una moderada confiabilidad en el nivel de compromiso de la persona con la conducta descrita. |
| 3 | 1 – 1.9 | Alta Confiabilidad | La categoría indica una alta confiabilidad en el nivel de compromiso de la persona con la conducta descrita. |
| 4 | 0 – 0.9 | Muy Alta Confiabilidad | La categoría indica una muy alta confiabilidad en el nivel de compromiso de la persona con la conducta descrita. |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se presenta el baremo por rango y sus respectivas categorías para el análisis de la desviación estándar; de las dimensiones de cada variable.

Luego de la descripción anteriores sobre los baremos construidos, en esta investigación; se precisan en las tablas 3, 4 y 5 resultados de las variables de estudio:

Tabla 3
Resultados de la variable: Gestión del conocimiento

| Dimensiones | Promedio | Desviación |
|--|-----------------|-------------------|
| Elementos clave en la gestión del conocimiento | 3,45 | 1 |
| Proceso de gestión del conocimiento | 3,63 | 0,99 |
| Promedio general de la variable | 3,54 | 1 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados.

Como se observa en la tabla 3, los resultados obtenidos una vez procesados los datos, arrojaron un promedio general de 3,54; con desviación estándar 1,00; magnitudes que ubican a la variable según los baremos elaborados para cada estadígrafo, en la categoría alta tanto para el promedio como para la desviación.

Es relevante destacar los valores obtenidos por las dimensiones de la variable gestión del conocimiento, específicamente los valores que obtuvieron los elementos clave, cuyo promedio fue de 3,45 y desviación 1; que permiten sobre la base de los baremos indicados anteriormente, señalar que la categoría, donde se ubican ambos estadígrafos es alta. Este desempeño indica que en las universidades públicas de la COLM existe un marcado esfuerzo por operar con los elementos clave en la gestión del conocimiento, considerando las limitaciones de orden presupuestario, financiero y de infraestructura.

En lo que respecta a la dimensión proceso de gestión del conocimiento, esta presenta un promedio de 3,63 y desviación de 0,99, lo cual la ubica dentro la categoría alta para el promedio y muy alta para la

desviación; siendo este dato uniforme en las opiniones de los encuestados.

De estos resultados se infiere que en las universidades públicas de la COLM, el proceso de gestión del conocimiento se desarrolla con un esfuerzo marcado, hoy día, incluso ante la misma situación presupuestaria y financiera por la cuales atraviesan estas universidades; pues la gestión del conocimiento, se constituye parte esencial de su modelo de racionalidad organizacional; siendo la participación de sus miembros fundamental para la creación y trasmisión del conocimiento, así consolidar el paradigma que estas organizaciones por naturaleza propia, es indispensable gestionar con efectividad en diferentes contextos.

En cuanto, a la identificación de los elementos clave que intervienen en la gestión del conocimiento de las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo (COLM) el procesamiento de los datos permitió la construcción de la tabla N°2, en la cual se presentan valores promedios y desviación de la dimensión estudiada y sus respectivos indicadores. Los resultados obtenidos señalan que el valor promedio

general de la dimensión fue de 3,45 con desviación de 1,00; lo cual ubica la dimensión según los baremos establecidos

para la interpretación y análisis, en la categoría alta para ambos estadígrafos. En este sentido, se muestra la tabla 3.1:

Tabla 3.1.
Dimensión: Elementos clave en la gestión del conocimiento

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|-------------|------------|
| Conocimiento tácito y explícito | 3,67 | 0,77 |
| Niveles de conocimiento | 3,34 | 0,97 |
| Personas | 3,72 | 1,07 |
| Tecnología | 3,46 | 1,12 |
| Contextos | 3,08 | 1,08 |
| Promedio general de la dimensión | 3,45 | 1 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados.

Estos resultados evidencian que en las universidades públicas de la COLM, se considera que la producción de conocimiento, es parte esencial de su esquema de actuación, es decir, es indispensable que sus miembros y responsables generen las acciones necesarias para asegurar la actividad básica de estas instituciones. Más aún si la globalización, la masificación de las tecnologías de la información y de la comunicación, competencia, entre otros aspectos del entorno, impulsan a las organizaciones y en especial a las universidades a competir con y por conocimiento (Canals, 2003).

Es importante destacar, que muy por el contrario, la misión de la universidad pública no es competir por la generación de conocimiento, considerando que es una de sus funciones sustantivas, su misión principal es la de dar respuestas efectivas y oportunas a los problemas de la sociedad y comunidad en general, en cualquier contexto geográfico que se encuentre.

Para la variable gestión del conocimiento, las dispersiones y sus

dimensiones permiten afirmar que sus miembros evidencian un nivel alto de compromiso, con la G.C y lo que esto significa para las universidades públicas de la COLM.

En la tabla 3.2., se observa que el promedio general de la dimensión proceso de gestión del conocimiento, fue de 3,63 con una desviación de 0,99; considerando las categorías de los baremos establecidos para estos estadígrafos: alta para el promedio y muy alta para la desviación, esto confirma un alto compromiso con los procesos que permite la creación y trasmisión del conocimiento, por parte de los sujetos de estudios. El indicador creación de conocimiento, tuvo un promedio de 3,54; ubicándose en la categoría alta y muy alto para la desviación con un puntaje de 0,94. Estos valores reflejan que en las universidades públicas de la COLM se desarrollan iniciativas con alto énfasis en aumentar su activo de conocimiento institucional, pues de manera continua se adquieren conocimientos, a través de sistemas que contribuyen al desarrollo de la gestión universitaria.

En cuanto al segundo indicador, los resultados obtenidos indican que la transmisión del conocimiento presenta 3,72 de promedio y 1,04 de desviación, ubicándose en la categoría alta para ambos estadígrafos. Indicando estos valores, que en las universidades públicas de la COLM. La transmisión de conocimientos, es una de las bases fundamentales de las universidades públicas en donde en cierto modo muy buena parte del

conocimiento sigue siendo universal, desinteresado y en consecuencia gratuito. Algunas estrategias implementadas para la trasmisión del conocimiento: conformación de equipos de investigación en redes nacionales e internacionales, por áreas temáticas afines, producción de artículos de investigación y los libros co-editados, direcciones y codirecciones de tesis de grado, publicaciones en revistas científicas, otras.

Tabla 3.2.
Dimensión: Proceso de gestión del conocimiento

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|-----------------|-------------------|
| Creación del conocimiento | 3,54 | 0,94 |
| Trasmisión del conocimiento | 3,72 | 1,04 |
| Promedio general de la dimensión | 3,63 | 0,99 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados.

El problema para las universidades como afirma Canals (2003), es comunicar el conocimiento, ya que hoy en día, las tecnologías desarrolladas en áreas como las telecomunicaciones, informáticas, cibernéticas y de más campos conexos han posibilitado y resuelto las dificultades de transferir el conocimiento hoy día, hasta

en tiempo real, articulando y beneficiando las estrategias antes mencionada.

Por consiguiente, la variable activos intangibles, esta dimensionada en esta investigación, por los aspectos constitutivos y criterios para la inversión de activos intangibles; tal como se presentan en la tabla 4:

Tabla 4
Variable: Activos intangibles

| Dimensiones | Promedio | Desviación |
|--|-----------------|-------------------|
| Aspectos constitutivos de los activos intangibles | 3,44 | 1,14 |
| Criterios para la inversión de activos intangibles | 3,49 | 0,97 |
| Promedio general de la variable | 3,46 | 1,05 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados.

La interpretación de los resultados de la tabla, indican que el promedio general de la variable fue de 3,46, con una desviación de 1,05; ubicándose en las categorías altas para ambos estadígrafos según los baremos establecidos.

Infiriéndose que las universidades públicas de la COLM, demuestran un alto desempeño en el procesamiento de sus activos intangibles, es decir, existe un elevado interés por la generación de conocimiento; en argumentos de Canals (2003), los activos intangibles de las organizaciones a los cuales debe agregarse los portales de conocimientos, páginas amarillas de conocimientos, minerías de datos, mensajería instantánea por Internet, telefonía móvil, buscadores... (Riesco, 2006).

Se exponen aspectos que integran el capital intelectual, concepto de amplio uso en las organizaciones actuales, permiten identificar los aspectos constitutivos de los activos intangibles, facilitando de este modo su sistematización en las instituciones de carácter universitario en especial las de naturaleza pública de la COLM (Valdez, 2003).

Por otro lado, los resultados presentados en la tabla 5, indican a su vez que el promedio para la dimensión aspectos constitutivos de los activos intangibles fue de 3,44; con una desviación de 1,14; colocándola según las categorías establecidas en el baremo respectivo en alta pero cercana al límite inferior del intervalo, lo cual indica que las universidades públicas de COLM, aun cuando su desempeño puede ser caracterizado como alto, pues el valor promedio de la variable representa el umbral, es decir, el valor mínimo de desempeño.

En este sentido el promedio general de la dimensión fue de 3,49 con desviación de 0,97; ubicándose en la categoría alta para el primer estadígrafo y muy alta para el segundo. Estos valores indican que en las universidades públicas de la COLM las decisiones sobre la asignación de recursos para sustentar proyectos de gestión del conocimiento poseen una alta incidencia en la toma de decisiones presupuestarias, indicando la elevada importancia que reviste la inversión en este activo intangible.

Tabla 5
Dimensión criterios para la inversión de activos intangibles

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|-----------------|-------------------|
| Proyectos de gestión del conocimiento | 3,48 | 0,95 |
| Proyectos de bases de datos | 3,39 | 0,92 |
| Proyectos para facilitar la entrada y difusión del conocimiento | 3,51 | 1,04 |
| Proyectos para la generación de entornos | 3,56 | 0,97 |
| Promedio general de la dimensión | 3,49 | 0,97 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados.

La inversión en gestión del conocimiento, no solo ha de estar orientada a la conformación de instrumentos presupuestarios de naturaleza financiera, pues también un tipo particular de inversión señalado por Davenport y Prusak (2003), debe incluirse en esos esquemas de asignación de recursos, tales como: desarrollo y creación de estructuras que faciliten una adecuada ejecución de los objetivos relacionados a la producción de conocimientos.

Lo anterior explica en buena medida el comportamiento general de los indicadores de esta dimensión en las universidades objeto de estudio, pues el valor promedio de 3,49 cercano al límite inferior del intervalo establecido para la categoría asignada (alta) indica que estos procesos de inversión en gestión del conocimiento como plataforma para la generación de activos intangibles presentan dificultades bien en su elaboración, aplicación y seguimiento, exteriorizando problemas en los sistemas de planificación de estas instituciones o bien porque las estructuras relacionadas con los medios tecnológicos junto a los procedimientos, funciones y puestos para desarrollar el conocimiento, no están operando plenamente sobre criterios racionales que aseguren la generación de los activos intangibles que requieren estas instituciones públicas universitarias de la COLM.

Todos los valores obtenidos una vez analizados y procesados los datos obtenidos, indican que los proyectos para la generación de activos intangibles tienen que ser revisados, pues se infiere la existencia de distorsiones significativas en su aplicación, ya que sus valores promedios, están en algunos casos, cercano al umbral general de la variable

y dimensiones, pues en otros casos están por debajo de este, aun cuando los baremos establecidos indican categorías altas.

6. Conclusiones

El desarrollo del presente artículo, permite reflexionar que algunos aspectos de la gestión han sido adecuados a los fines establecidos por las instituciones de educación superior, incluso considerando algunos factores como el financiamiento, infraestructura, servicios, otros.

En este sentido, la gestión en estas universidades, está fundamentada por una dirección altamente comprometida con el uso intensivo del conocimiento, reflejándose en la facilidad que estas organizaciones universitarias generan para la interacción entre el conocimiento tácito y explícito. Así, las personas, forman partes de los elementos clave y esenciales para el funcionamiento general de las organizaciones, pues su disposición, aunado a sus perfiles de formación determinan el desarrollo de las competencias necesarias para hacer fluir el conocimiento de manera espontánea dentro de ellas.

En otro orden de ideas, lo relativo a las tecnologías, permite inferir que en las universidades objeto de estudio, existe un entorno caracterizado por constantes cambios en los datos e información, siendo trascendental para la generación y transmisión de conocimiento. Así, Los programas de formación de personal, son obsoletos en algunos casos, es imperativo actualizarse frente a los cambios constantes de las TIC.

Se infiere de forma general un alto y adecuado manejo de los elementos claves

de la gestión del conocimiento en las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, sin embargo, ha sido asumida como básica dentro de este esquema de acción orientado a la generación de activos de conocimientos.

En cuanto al proceso de creación de conocimiento, uno de los modos, son la fusión y la adaptación, los resultados indican que son elecciones de escasa frecuencia, en las decisiones que estas instituciones universitarias asumen para formalizar el conocimiento. Por otra parte, el proceso de transmisión de conocimiento, se infiere que existe un comportamiento efectivo en hacer que las personas integrantes de estas universidades públicas de la COLM, divulguen su conocimiento con grupos que hacen vida en las instituciones; por otro lado, el suponer compartir conocimiento sujeto a niveles de inversión y dinero, son razones básicas para evitar la difusión.

La gestión de activos intangibles, procura espacios donde se aseguren que la colaboración y el compartir, son el punto sobre el cual se desarrollan las interacciones de las personas que conforman estas organizaciones universitarias de carácter público de la COLM. En la producción y uso de los activos intangibles en las universidades públicas de la COLM, existen distorsiones referidas a los procesos de codificación, abstracción y difusión, debido a bases de datos poco sistematizadas o de difícil acceso, bien sea por la elevada producción de conocimiento, que son producto de actividades como la investigación y extensión o porque no se cuenta con procesos para una mejor sistematización.

Referencias Bibliográficas

- Beazley, Halmiton, Boenisch, Jeremiah y Harden, David (2003), **La continuidad del conocimiento en las empresas**. Cómo conservar el conocimiento y la productividad cuando los trabajadores se van. Bogotá: Editorial Norma
- Canals, Agustí (2003), **Gestión del Conocimiento**. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
- Clarke, Jayne L y Turner, Paul. (2005), **Extending the Knowledge-based View: An Examination of Intellectual Property Strategies in Australian Biotechnology Firms Prometheus**. Vol. 2; N° 1; pp. 85- 100.
- Davenport, Thomas, Prusak, Laurence. (2003), **Conocimiento en acción**. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Editorial Prentice Hall.
- García Álvarez; María Teresa (2013), El rol de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío estratégico en el nuevo contexto empresarial. **Revista de Ciencias Sociales (RCS)**-Universidad del Zulia (LUZ)-Venezuela; Vol. XIX, No. 2, Abril-Junio; pp. 322-333. En:<http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rcs/article/view/13926/13908>
- Fecha de consulta:15-03-2018.
- Gómez Marian; Rodríguez Monroy, Carlos y Guaita, Wilfredo (2010), Método de análisis por indicadores para evaluar la gestión del conocimiento

- en empresas manufacturera. **Revista de Ciencias Sociales (RCS)**-Universidad del Zulia (LUZ)-Venezuela; Vol. XVI, No. 2, Abril-Junio; pp. 304-316. En: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rcs/article/view/13553/13537> Fecha de consulta:02-04-2018.
- Herrera Franco, Laura Veronica; Ramírez Hernández, Patricia y May Mora, Graciela (2012), Organizaciones artísticas en México. Modelo e indicadores de capital intelectual. **Revista de Contaduría y Administración**. Universidad Nacional Autónoma de México(UNAM)-México; Vol.57, No. 3, Julio-Septiembre; pp. 259-275. En: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/issue/view/44> Fecha de consulta:20-03-2018.
- Koulopoulos, Thomas; Frappaolo, Carl (2000), **Lo fundamental y más efectivo de la Gerencia del conocimiento**. Ed. Mc Graw-Hill. Bogotá, Colombia.
- Navarro de G., Ketty; Colina A., Belinda y Sepúlveda, Judith (2007), "Microcomunidades académicas de conocimiento: El núcleo agropecuario de la Universidad del Zulia". **Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**-Universidad del Zulia(LUZ)-Venezuela; Vol. XII, No.40; pp. 622-645. En: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/10479/10467> Fecha de consulta:18-03-2018.
- Navarro de Granadillo, Ketty (2008), Estado actual de la investigación sobre la gestión del conocimiento en empresas familiares. **Revista de Ciencias Sociales (RCS)**-Universidad del Zulia(LUZ)-Venezuela; Vol. XIV, No. 1, Enero – Abril; pp. 30 –45 En: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rcs/article/view/13553/13537>. Fecha de consulta:18-03-2018.
- Navarro de G.,Ketty;Villasalero, Manuel y Donate, Mario(2014), "Especificidad de la Composición del Conocimiento en las Empresas Familiares. **Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**-Universidad del Zulia(LUZ)-Venezuela; Año 19 No.6; pp. 339-360. En: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/19299/19279> Fecha de consulta:15-03-2018.
- Palacios Corral, Elsa Beatriz y Flores Fahara, Manuel (2016), Estrategias de diseminación de conocimiento tácito en una institución de educación superior. **Revista de Opción**-Universidad del Zulia(LUZ)-Venezuela; Año 32, No. Especial 8, pp.391-411. En: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/opcion/article/view/21542/21350>. Fecha de consulta:14-03-2018.
- Palomo González, Miguel A. (2004), **Metodologías para la evaluación de activos intangibles**. (Parte I).Documento libre de ponencia: Congreso de ACACIA, en la Mesa de Innovación y Tecnología. Acapulco, Guerrero- México, Mayo 5-7.En: <http://eprints.uanl.mx/12442/1/A9.pdf> Fecha de consulta: 15-03-2018.

- Peluffo, Martha y Contreras, Edith. (2002), **Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público**. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile (Chile).
- Peña Ocando, Dionnys y Primera Mendoza, Nelly Josefina (2007), Transitando hacia el desarrollo local por el camino de las políticas de información: caso municipio Maracaibo. **Revista de Ciencias Sociales (RCS)**-Universidad del Zulia (LUZ)-Venezuela; Vol. XIII, No. 3, Septiembre-Diciembre; pp.410-422 En:<http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rcs/article/view/13540/13524> Fecha de consulta:18-03-2018.
- Riesco González, Manuel (2006), **El Negocio es el Conocimiento**. Editorial: Díaz de Santos.
- Valdez, Luigi (2002), **Conocimiento y capital intelectual: las nuevas ventajas competitivas de la empresa**. La re-evolución empresarial del siglo XXI. Grupo editorial Norma.
- Valero Matos, Jefferson José; López Molina, María del Pilar y Pirela Morillo, Gerardo Alfonso (2017), Sistema de gestión de conocimiento para comunidades académicas. **Revista Opción**-Universidad del Zulia (LUZ)-Venezuela; Año 33, No.82,pp. 550-562. En:<http://www.redalyc.org/html/310/31053180024/> Fecha de consulta: 12-03-2018.
- Vísquez Ugalde, Jesús (2007), **Ideas sobre gestión, liderazgo y calidad de la educación**. Ponencia presentada. En línea: <http://www.colypro.com/develop/educativo/ideasgestion.pdf>
- Ziritt Trejo, Gertrudis Y.; Alvarado, Lisandro y Hernández G. Judith (2014), Políticas públicas para la transformación de la educación universitaria en Venezuela. **Revista Gestión y Estrategia**- Universidad Autónoma Metropolitana (UAM)-México; No.45, Enero-Junio; pp.95-108. En:<http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/584> Fecha de consulta:20-04-2017.

- Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

R/G Revista
Venezolana de
Gerencia

AÑO 23, Nº 82

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en abril de 2018, por la **Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**, **Centro de Estudios de la Empresa (CEE)**, **Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES)**, **Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela***

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve