

## APROXIMACIÓN TEÓRICO-EXPERIENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CIBERCOMUNIDADES TRANSCOMPLEJAS

### THEORETICAL-EXPERIENTIAL APPROACH TO KNOWLEDGE MANAGEMENT IN TRANSCOMPLEX CYBER COMMUNITIES

Karla Migdalia Flores Ferrer <sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0000-0003-1962-3745>

#### RESUMEN

Una idónea gestión del conocimiento debe estar guiada a garantizar una debida aplicación de saberes en la búsqueda de soluciones a los nudos críticos que se observan en el entorno de actuación de cada individuo. La apertura a escenarios tecnológicos de aprendizaje, que potencian los procesos de interacción de las personas propiciando espacios para compartir información y conocimiento. Es así, que la transcomplejidad debe ser un elemento emergente de la gestión del conocimiento en los entornos tecnológicos y un constructo vivencial en el accionar de los miembros de las comunidades virtuales. Las experiencias del presente manuscrito devienen de la revisión de documentos bibliográficos y electrónicos, cuyo fin es compartir un recorrido por aspectos relevantes de la gestión del conocimiento en entornos virtuales asumiendo los postulados de Nonaka y Takeuchi (1999) y la perspectiva transcompleja como nuevo paradigma de construcción de saberes. Se destaca una aproximación experiencial de una cibercomunidad que permite la Gestión de Conocimientos desde la Interconexión Transcompleja, curso diseñado para el postgrado de la UPEL. La metodología empleada es revisión documental la cual permitió hacer un recorrido por los teóricos que aportan sobre la gestión del conocimiento que pudo ser contextualizada de forma análoga en entornos tecnológicos transcomplejos.

**Palabras claves:** gestión del conocimiento; cibercomunidades; transcomplejidad.

#### ABSTRACT

An appropriate knowledge management must be guided to guarantee a proper application of knowledge in the search for solutions to the critical knots that are observed in each individual's operating environment. The opening to technological learning scenarios, which enhance the interaction processes of people, promoting spaces to share information and knowledge. Thus, transcomplexity must be an emerging element of knowledge management in technological environments and an experiential construct in the actions of members of virtual communities. The experiences of this manuscript come from the review of bibliographic and electronic documents, the purpose of which is to share a tour of relevant aspects of knowledge management in virtual environments, assuming the postulates of Nonaka and Takeuchi (1999) and the transcomplex perspective as a new paradigm of construction of knowledge. An experiential approach to a cybercommunity that allows Knowledge Management from the Cross-Complex Interconnection is highlighted, a course designed for the UPEL postgraduate degree. The methodology used is a documentary review which allowed a tour of the theorists who contribute on knowledge management that could be contextualized in an analogous way in transcomplex technological environments.

**Keyword:** knowledge management; cyber communities; transcomplexity.

<sup>1</sup> Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Postdoctorante Universidad Yacambú  
Barquisimeto - Lara - Venezuela.  
Correo: [karlaflores2708@gmail.com](mailto:karlaflores2708@gmail.com)

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han transformado en el eje que permea las actividades cotidianas tanto sociales, culturales y educativas al significar una especie de hilo conductor del avance de la globalización, valiéndose afirmarse que es esencial a la condición humana y su evolución, estas tecnologías encaminan el trabajo de las comunidades en la apropiación del conocimiento desde comunidades que aprenden desde la interacción y compartir de saberes. Esta aseveración es fortalecida por Carrasquero (2013), la sociedad del conocimiento se basa en la aplicación máxima del aprendizaje colaborativo; llevando la acción social más allá de un simple compartir de conocimientos. Apunta hacia la mejora permanente, efectiva e integral de saberes respetando su diversidad.

A simple vista, se evidencia que han surgido cambios dimensionales en el avance de las tecnologías, que se despliegan en simultáneo con transiciones o como producto de los avances de la postmodernidad, donde la producción de bienes tangibles confiere su paso a la industria del saber. Dichas evoluciones en las organizaciones han generado intranquilidad en los gerentes, motivado a que la gestión empresarial se ve en la necesidad de otorgar valor al conocimiento que se genera desde lo propio o inédito, es decir, se convierte en el recurso más preciado y pasa a ser un indicador de valía en la evaluación del desempeño tanto del empleado como del grupo de trabajadores; donde se pone en manifiesto lo transdisciplinar.

Asimismo, en las empresas se evidencia que la mayoría de los empleados buscan agruparse bien sea para interactuar de manera presencial como virtual, representando esta última una emergencia del nuevo orden cultural, la llamada cibercultura, en la cual la mayoría de las organizaciones han alineado su accionar. Esta se encuentra muy relacionada al compromiso institucional, debido a que se encuentra profundamente ligada a la misión y visión estratégica que Gutiérrez, Pérez y Rojas (2006) indican deben asumir las universidades; pues son

los centros de estudio superior los llamados a propiciar en su dinámica mediante actividades de docencia, investigación y extensión esos procesos de identificación, producción, almacenamiento, aplicación, difusión y transformación del conocimiento, vale decir, gestionarlo para el bienestar colectivo.

De acuerdo a lo anterior, es preponderante destacar que la gestión del conocimiento en estos tiempos implica múltiples evocaciones como lo es: el estilo de pensamiento del empleado acorde a su rol y su alfabetización informacional, con lo cual las universidades se orientan en la implementación de las TIC, a fin de propiciar generación de saberes compartidos que emergen de las actividades de los profesionales, en el caso de la UPEL la docencia universitaria, la investigación, la extensión, la gestión y la promoción del conocimiento.

En tal sentido, para un logro efectivo en la proximidad del capital humano con los avances tecnológicos propios de la educación se proponen los entornos virtuales de aprendizaje de tercera y cuarta generación, los cuales se encuentran consolidados con bondades educativas e investigativas de alto nivel. Es así, que la gestión del conocimiento y los escenarios virtuales se establecen como mecanismos de amplia efectividad para potenciar los procesos de aprendizaje de los participantes, motivado a que permite compartir saberes, secunda a que se gesten interacciones que promuevan procesos de producción de conocimientos, facilita la exploración de información adquirida y fortalece los procesos de retención, contrastación, reconstrucción, deconstrucción y difusión del conocimiento.

Desde esta perspectiva, las instituciones universitarias tienen entre su misión la gestión del conocimiento desde diversos contextos y realidades, y más relevante, contribuir a las transformaciones sociales que conduzcan a la destrucción de un pensamiento unitario o gestión de saberes bajo normas o pautas. Esta mirada complejiza el rol de las instituciones universitarias para asumir un papel que no limite con disciplinas y perspectivas normativas, por el contrario; que conduzca otras formas de

construir conocimiento: transdisciplinar y transcomplejo.

Por tanto, es perentorio el conocimiento en su fase inicial el basamento teórico pasando por un poco de experiencia mediante la práctica a fin de integrar los entornos virtuales en proceso educativo como una tarea diaria a que conmine una gestión exitosa del saber; dicha acción representa importantes implicaciones educativas, entre ellas la emergencia de perfeccionar la eficacia del conocimiento adquirido, a través del desarrollo de competencias tecnológicas y potencialidades cognitivas de alto nivel propias del pensamiento crítico y transdisciplinario.

En resumen, una idónea gestión del conocimiento debe ser encaminada a dar respuesta a la correcta aplicación saberes en la búsqueda de soluciones a las situaciones problemáticas que emergen en la realidad propia de cada ser humano. Es así, como se abre horizontes a los escenarios tecnológicos de aprendizaje, propios para la potenciación de procesos interactivos entre pares; capaces de brindar espacios para compartir información y conocimiento, que conlleve al logro de los conocimientos útiles para quienes se comunican.

Con esta revisión documental se pretende dar pinceladas cercanas al ser y deber ser de la gestión del conocimiento en entornos tecnológicos con la presencia de aspectos propios de la transcomplejidad, todo ello girando la mirada a la vinculación con las realidades sociales a las cuales se deben, toda vez que el conocimiento se ha hecho presente en cualquier ciencia del saber.

## **BRÚJULA QUE GUÍA LA INVESTIGACIÓN**

### **La gestión del conocimiento en entornos virtuales**

La gestión del conocimiento en los escenarios virtuales es un tema importante que merece ser estudiado, debido a que resulta importante en la potenciación de los procesos de aprendizaje de los individuos, a beneficio del proceso de

interacción que permite el compartir información y conocimientos; además favorece el intercambio de aprendizajes y experiencias que aflora el origen de nuevos conocimientos, trasfiere a la introspección del saber individual potenciando los procesos metacognitivos.

Aspectos emergentes de esta sociedad de la información subyacen en la aplicación dilatada de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y el cambio globalizado, donde los bienes principales de las organizaciones dejan de ser bienes de capital para convertirse en capital intelectual, elemento apreciado por varias instituciones universitarias desde hace pocos años. A pesar de girar la mirada al manejo de información y el conocimiento, existen puntos álgidos siendo uno de ellos la capacidad para constituir su aplicación en contextos significativos para las organizaciones. Serradell y Pérez (2014), afirman que “es la capacidad de utilizar el conocimiento significativamente lo que proporcionará una ventaja competitiva a las organizaciones y en caso que ocupa, a las universidades. En tanto, el conocimiento como producto tangible es aprovechado como potencial para progresar cuando la organización se centra en su creación, obtención, gestión y difusión a la comunidad científica” (p. 124).

En tal sentido, al apropiarse que el conocimiento es un activo de gran valor para las personas, las empresas y para el desarrollo de una nación, quienes lo posean y gestionen de manera favorable se posicionaran en ventaja sobre quienes demuestren carencias y dificultades en la gestión de sus saberes. Al respecto, parafraseando a Nagles (2017), enfatiza que una efectiva gestión del conocimiento debe estar enfocada a garantizar una positiva aplicación del conocimiento en la indagación de soluciones a los conflictos y contrariedades que se presentan en el entorno de actuación de las personas.

Por consiguiente, en que las organizaciones que se centran en valorar el conocimiento y lo gestionan, dando mayor valor que a la producción y servicio que puedan brindar, se esmeran por considerar su generación,

adquisición y difusión entendida como gestión. Coincidiendo con Pérez (ob. cit) quien destaca:

Que a pesar de ello denotan enormes preocupaciones por las dificultades que se están presentando en la fase de socialización de saberes, proceso en el cual debemos insistir. Esta debilidad se evidencia con gran auge en las instituciones de educación universitaria donde la educación como servicio público tiene como deber el aprovechamiento del auge de la gestión del conocimiento apoyado en el uso de las TIC. (p. 51)

Desde esta perspectiva, es apropiado afirmar que el proceso de gestión orienta a un carácter operativo a corto plazo que ha de ser precedido por ciertos procesos organizacionales como la planificación, organización, dirección, control y seguimiento que conduce a la ejecución apegados a la misión, visión, principios, objetivos y estrategias a seguir, sumada a una descripción estructural relativa a la autoridad, roles y responsabilidades en el contexto sociocultural de las creencias, valores, mitos y costumbres que perfilan en conjunto las decisiones a largo plazo dentro de las organizaciones. En tanto, Coll y Monereo (2008), suman gran importancia a fomentar el desarrollo de estas capacidades para gestionar el conocimiento, así como también el aprendizaje y la formación, asumiendo estar en una sociedad de la información que amerita competencias para darle significado y sentido a lo generado o adquirido.

Por lo mencionado, es de resaltar que los avances tecnológicos conllevan a la creación de los escenarios virtuales, que sean idóneos para conforman comunidades en el ciberespacio al que se puede ingresar a través de las redes como Internet, apreciando las bondades que brindan las TIC. Se evidencian diversos escenarios con múltiples potencialidades en el proceso interactivo y cooperativo de aprendizaje, que permite transformar la información en conocimiento a fin que sean aprovechados por

quienes participan de forma independiente concibiendo aplicaciones exitosas. Al respecto, Navarro y otros (2006), afirman que:

Mediante la gestión del conocimiento en entornos tecnológicos de generaciones avanzadas es obligación relacionar lo global con lo local, por lo que insisten en la necesidad de una alfabetización digital que insista en dar significado y sentido a los datos en la sociedad de la información, desarrollando capacidades para buscar, seleccionar e interpretar información en aras de adquirir o construir el conocimiento. Por lo tanto, es de vital importancia crear, apropiar, circular y emplear conocimientos en la producción de bienes y servicios, así como en los procesos de tomas de decisiones para las sociedades que aprenden. (p. 192)

Desde esta mirada, es importante considerar que los procesos educativos deben desarrollarse para apropiarse de las potencialidades de la gestión del conocimiento y los avances tecnológicos, sin distinción de la particularidad en la que se realice la formación de los individuos. La educación debe ir más allá del manejo de información en el ámbito específico; al contrario, debe convertirse en un espacio que permita la gestión y aprovechamiento del conocimiento. En este sentido, es preponderante el diseño e implementación de entornos educativos tecnológicos con avances en herramientas virtuales que certifique, por una parte, la apropiación de conocimientos y, por otra, la promoción de la difusión de lo aprendido.

En consecuencia, los escenarios virtuales desde la primera generación hasta la quinta ofrecen a la gestión del conocimiento aspectos fundamentales en los procesos de difusión de saberes y experiencias, propios de las personas. Esto debido, a que los participantes aportan una serie de opiniones, estudian diversas perspectivas del saber e investigan sobre aplicaciones novedosas que le asientan adaptar lo aprendido, lo que conlleva que se provean los

procesos de apropiación y comprensión de las nuevas significaciones ratificando aprendizajes con significado y valor.

Existen actividades de aprendizaje que hacen viable el intercambio de saberes y la transmisión de múltiples situaciones que conciben alternativas de solución a los disímiles problemas que nacen en el ambiente donde el individuo interactúa como lo son los debates en sala de chat, foros académicos, Wiki, videoconferencias, entre otros. Estas herramientas permiten acceder a los avances tecnológicos y hacerse útiles en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Al respecto, Nagles (ob. cit) destaca que:

Los procesos de transferencia del conocimiento se facilitan mediante la utilización de escenarios virtuales porque permiten poner a disposición de los miembros de una comunidad, estudiantes en el caso de los procesos formativos, información y conocimientos en grandes volúmenes. De esta forma al disponer de información y conocimientos las personas (estudiantes) pueden acceder con facilidad a los conocimientos que requieren para el desarrollo de las tareas (actividades de aprendizaje) a su cargo y que deben ser realizadas. (p. 22)

Por consiguiente, los procesos de difusión de conocimientos adquiridos en un escenario virtual son propicios debido a que se puede acceder sin restricciones de tiempo y lugar; se da con mayor rapidez y seguridad debido a que los participantes comparten sus vivencias académicas, permiten a los demás detectar los problemas potenciales y posibilitan una solución viable a la situación que se presente. Adicionalmente, las soluciones tomadas de acuerdo al caso y contexto benefician los procesos de difusión y promoción de las experiencias y saberes, debido que se nutren con narraciones de los procesos de transferencia que cada individuo ha experimentado previamente y durante su participación en el entorno virtual.

Aunado a ello, en los entornos tecnológicos emergen insumos o productos del proceso de percepción, entre ellos: vivencias compartidas, difusión de imágenes para promover la interacción y las metáforas, entre otros. En el proceso de percepción se incluye la reflexión ontológica del estudiante, que le facilita la interpretación y comprensión de lo nuevo y desconocido, el proceso de construcción cognitiva en la virtualidad. La intención al inicio incluye la relación de esquemas, acomodados de prácticas propias del facilitador virtual, modelos que en su momento permiten el perfeccionamiento de los *expertos virtuales* fundamentada en la capacidad de valorar lo aprendido y vivenciado. McAnally y Organista (2007) destacan que la percepción llamada por ellas, “intuición se presenta como *intuición experta*, la base del conocimiento tácito del individuo, desarrollado durante su práctica docente en línea. Mientras que la *intuición emprendedora*, se relaciona con los procesos innovadores de la institución” (p. 354).

Es perentorio, entender que la intuición de alto nivel se fundamenta en lo aprendido (reconocimiento de patrones), la intuición emprendedora está encauzada en procesos propios de la innovación implementados por la organización. Tal como pueda observarse en esta investigación, con el diseño e implementación del curso de Teoría de Comunicación (experiencia particular de la autora); desde un entorno tecnológico de tercera generación donde la iconografía asume un papel relevante, con el fin asumir una intuición emprendedora que apoye la gestión del conocimiento.

Otro elemento clave en los procesos educativos desde entornos virtuales, incide la interpretación que parte desde la conciencia del participante, en el caso particular, en el proceso único del aprendizaje sobre la educación virtual que se comparte a nivel colectivo. Es así, como herramientas como los mapas epistémicos, el lenguaje, la interacción y diálogo juegan un papel trascendental en la exégesis de las tareas dispuestas. Los grupos precisan desarrollar y construir una cultura común que les permita ajustar y hacer coincidentes sus acuerdos e

interpretaciones sobre los cursos o asignaturas que desarrollarán desde entornos tecnológicos semi presenciales o a distancia.

De acuerdo a lo expuesto, la gestión del conocimiento tiene como propósito una marcada aplicación del conocimiento adquirido en la busca de soluciones prácticas a las necesidades de cada persona o grupo de trabajo. Esto implica, la gestión del conocimiento con requerimientos y experiencias vividas en la comunidad académica, a fin de optimizar las acciones y actividades del proceso formativo en línea. En este sentido, Naples (ob. cit) agrega “que el conocimiento se convierte en una corriente que hace fluir conocimientos y experiencias de la organización en todas las direcciones y a través de las fronteras espaciales y temporales para aplicarla en la generación de soluciones a los problemas” (p. 581).

Por tal razón, las organizaciones universitarias revelan fortalezas y capacidades en la formación de talentos, por demanda propia o por adaptación, la reserva de filósofos, investigadores y redes de investigación orientadas al apoyo de intenciones investigativas o proyectos innovadores que emerjan de la comunidad académica científica. El apoyo a estas incubadoras de conocimientos ocupa gran parte de las intenciones de gestión en las instituciones universitarias que aprenden en reciprocidad con la idea expresada por Fontalvo, Quejada y Poello (2011) “la competitividad en las organizaciones resalta cuando se gestiona el conocimiento relativo al capital intelectual, al recurso humano”. (p. 111).

Desde esta visión, la gestión del conocimiento alcanza significado de gran valía para los individuos en virtud que mejora propuestas o intencionalidades, satisface expectativas, brinda opciones de solución a diversas situaciones problemáticas y facilita que el individuo mantenga una constante interacción con la comunidad académica o científica. Esto conlleva a declarar que, el conocimiento es relevante debido “es el fruto del análisis, el diálogo y el descubrimiento de lo que es relevante como la base para tomar decisiones y emprender acciones” (Prusak y Lesser, 2000).

En tal sentido, es reiterativo la importancia de comprender la importancia de desarrollar el conocimiento y su gestión en las actividades que se llevan a cabo en una organización académica como lo es el caso de la UPEL IPB. Motivado que uno de los aspectos básicos en la gestión del conocimiento en los entornos tecnológicos concierne la disponibilidad del conocimiento. Por consiguiente, la adquisición, apropiación, construcción y difusión del saber contribuye a una aplicación productiva de los recursos y capacidades disponibles, al tiempo que mejora el desempeño de las personas en su ambiente de actuación.

### **Aproximación experiencial desde Cibercomunidad que permite la Gestión de Conocimientos desde la Interconexión Transcompleja**

En el contexto de la academia universitaria, donde se ha transformado la realidad de un docente en virtud de innovar su accionar para desaprender sobre teorías o métodos de enseñanza sellado por las certidumbres y realidades, con permanencia y miras de futuro; es complicado comprender el caos, el orden siendo parte del desorden, de la incertidumbre, de lo recursivo y lo indeterminado. Es así, como se evidencia todo ello en nuestra cotidianidad como en los procesos de construcción del conocimiento y en los procesos complejos que se originan en los en los contextos universitarios. Al respecto, Balza (2013), destaca:

La idea al explicar que la transdisciplinariedad establece una epistemología emergente que, a través de sus métodos propios como modos de aprender, extrapola los límites rígidos del conocimiento, para dar paso a lo transcultural de manera transversal y compleja, apoyado de una utopía creadora propia del individuo, quien es capaz de edificar y transformar dialécticamente el conocimiento en un arte de constante transformación.

Vale destacar que, en este contexto de incertidumbre, es preponderante aprender a convivir con las disonancias de opiniones y acciones, entender que existe la diversidad y riesgos, respetar la pluralidad y las realidades diversas, presentarse reflexible ante los diversos estilos de pensamientos de los pares y actuar con tolerancia ante las formas de actuar con los miembros de la comunidad donde convivimos.

En tal sentido, Gil (2008) destaca “la visión transcompleja es mirar más allá de las partes constituyentes de un todo, para percibir la realidad tan densa de los procesos que interactúan, que se sustentan, y que como ciclones recursivos van vinculando peldaños para establecerse en el todo, pero sin perder de vista su perentoria individualidad” (p. 175). Al tanto que, Schavino y Villegas (2012), también aportan que la transcomplejidad “favorece el acercamiento entre las dos culturas (hombre y naturaleza), la comunicación entre conocimiento científico y la reflexión filosófica” (p. 75).

Adicionalmente, esta propuesta paradigmática deja ver la presencia de varias visiones de una realidad permeada por la incertidumbre, se va en correspondencia con la confianza y la creatividad, la pericia y la creación artística. Lo destacado por los autores anteriormente citados, se vislumbra la importancia de una gestión del conocimiento virtual exhaustiva e integrador del todo y sus elementos (participantes, docente, entorno virtual, herramientas tecnológicas, referentes teóricos, recursos virtuales, entre otros) que se apoye en la complejidad y transdisciplinariedad del saber cómo un aspecto importante que dé pie a palear las consecuencias o acciones propias de los desafíos globales.

El ciberespacio es un lugar virtual obligatorio que fue construido producto a los avances de la globalización, que se encuentra representado por espacios donde hacen vida seres humanos con potencial cognitivo, afectivo y social lo cual les permite interactuar de manera propia y democrática. En estos espacios se configura una serie de relaciones las cuales conforman redes sinérgicas y dinámicas de interacción, que empoderan personas gestoras del conocimiento

consciente de su accionar dentro de la comunidad virtual, colaborando en la construcción de conocimientos impregnado de emociones y afectos. Lo expresado, introduce la experiencia vivida contextualizada en la administración de un curso bajo entorno virtual de aprendizaje generacional, relacionado con la gestión del conocimiento en dicho entorno desde la transcomplejidad.

Esta situación se presenta en el aula virtual diseñada que brinda una aproximación experiencial para la presente revisión, que trata de un entorno virtual de aprendizaje de tercera generación, el cual posee características iconográficas donde prevalece las imágenes, íconos creativos, sincronía en colores de acuerdo a los temas a abordar, espacios de relax que hacen la convivencia de los actores sociales placentera y cómoda, incorporación de acceso a bibliotecas digitales y bases de datos de revistas electrónicas. Estos son algunas de las herramientas y recursos tecnológicos que permiten la trascendencia de un aula virtual convencional simplista a un ambiente creativo, organizado y sistémico en el cual convergen una serie de factores humanos y tecnológicos propios del entorno virtual generacional, donde se destaca sobre todo el calor humano por encima de la virtualidad.

En consonancia con el planteamiento anterior, Montero (2016) afirma que el propósito del aula virtual se centra en la posibilidad de participación y por ende los intereses convergen en la búsqueda de oportunidades para intercambiar información, relacionarse e involucrarse con el accionar de la comunidad. Cada uno de estos aspectos implica la prevalencia de diversos significados cognitivos y sociales que conducen al desarrollo de una madurez propia y conjunta, que se corresponda con la indagación de mejores prácticas cotidianas, la solución de nodos problematizadores a través del compartir de conocimientos mediante la interacción.

Desde esta perspectiva, en la cibercomunidad en referencia se evidencia que los actores sociales demuestran un proceso de interacción conducido con acciones propias y voluntarias a

través de la participación activa y democrática a través de los foros de construcción y foros sociales, así como en las experiencias y actividades de aprendizaje, donde prevalece el respecto a sus acciones y opiniones; el cual es precisado desde sus voces al expresar que el entorno virtual lucía organizado y contenía actividades académicas que le permitieron perfeccionar competencias investigativas y tecnológicas; además de lograr relacionar tareas reales con su contexto de trabajo y ejecutar las mismas desde la premisa de la construcción, colaboración y cooperación del aprendizaje en el grupo social.

De esta manera, el escenario construido para la gestión del conocimiento desde la virtualidad permitió a sus miembros manifestar procesos reflexivos propios de su accionar y de la acción de otros desde la interrelación o convivencia, lo cual produjo una construcción significativa de diversas consideraciones, a lo largo de compartir de experiencias en el tiempo establecido, que contribuyó al desarrollo de una perspectiva en la cual sobresale una cibernsiedad de conocimiento. Esta afirmación es producto de lo percibido desde lo expresado por los actores sociales, cuando manifestaron que la participación en el entorno virtual les resulta una actividad grata, innovadora y creativa, que les permitió generar códigos comunicacionales y estructurales que cambiaron su visión de la realidad con la que iniciaron el curso.

En el desarrollo de la investigación se delineó que los participantes ingresan al aula virtual con un conocimiento fundamental o enraizado en la acción de un individuo. Es decir, se evidencia que es un conocimiento que está compuesto por ideas, intuiciones y habilidades adquiridas hasta el trayecto de su vida o lo académico de la maestría, que se manifiesta en su manera de expresarse en los foros iniciales, donde se evidenciaba que un poco de dificultad para compartir lo conocido con los compañeros. Esto condujo a una articulación lenta respecto a lo solicitado en el foro de construcción inicial, aspectos propios del *conocimiento tácito*.

En el camino que va transitando el actor social encontró recursos teóricos con

preparación previa, que al ser leídos y comprendidos debieron proceder la interacción mediante la participación en foros de construcción que les permitió estrechar lazos con sus pares transformando así el conocimiento demostórico o artesanal que poseía en conocimiento explícito. Este proceso conlleva a la modificación de un conjunto de conocimientos (tareas rutinarias) compartido por sus pares, emergiendo un proceso que conduce a un nivel tácito, mientras que al participar en foros o chat de discusión demostraron dominio de la temática documentada facilitando la acción de aprender. Esta realidad, permitió apreciar que los maestrantes demostraron facilidad en comunicar y expresar el conocimiento de manera individual recurriendo al lenguaje formal y metódico, dejando ver la aprehensión de aspectos comunes del *conocimiento en construcción*.

Sin embargo, llama potencialmente la atención el momento donde los actores sociales realizaban las tareas, expresaban poseer pautas para las mismas, las cuales están relacionadas con la experiencia a lo largo del tiempo. Atribuyendo esto al *conocimiento experiencial*, que reside en diferentes tipos de “almacenes” como son las rutinas individuales. Algunas características de este tipo son articuladas a lo largo del tiempo y forma parte de la cultura académica; conduciendo a que el conocimiento pueda permanecer tácito e invisible; y que la facilidad con la que este tipo de conocimiento puede ser transferido depende de donde se desenvuelva el actor social, esto se evidencia cuando entregan tareas con el cumplimiento de normas regulatorias establecidas en el Manual de Trabajos de Grado de la UPEL.

De allí, que al vivenciar la manera como se gestionaba el conocimiento lleva a afirmar que es oportuno la promoción de espacios virtuales en cada período académico que permita la reflexión de experiencias en busca la transformación del conocimiento tácito de cada participante en modelos experienciales y motivacionales compartidos por los participantes, con el fin de dar a conocer lo que se aprende en cada unidad curricular, y así



reconciliar el conocimiento tácito con el explícito. Esto se puede implementar recurriendo al ejercicio cognitiva que busca dar explicaciones a hechos de manera explícita, producto del conocimiento tácito del participante por medio de estudios de casos, ejercicios pedagógicos investigativos, entre otros; características afines a la *exteriorización*.

Lo compartido, permite comentar que el *conocimiento tácito y explícito* no son aspectos separados, sino aspectos complementarios de los saberes del individuo, los cuales se develan de manera recursiva en la interacción, convivencia y las relaciones que declaran los actores sociales en las cibercomunidades de aprendizaje. Expuesta esta reflexión, es oportuno expresar que el conocimiento explícito afloró como vértice del trazado académico e investigativo desde la virtualidad, en el momento en que los participantes clasificaron, reconfiguraron, combinaron y categorizaron lo aprendido para así incrementar el conocimiento explícito y convertirlo en nuevo conocimiento.

Al respecto, Nonaka y Takeuchi (ob. cit) definen este proceso como *combinación* “donde se produce la sistematización de conceptos con el que se genera un sistema de conocimientos” (p. 76). Esta etapa de la espiral del conocimiento deja a la luz que los actores sociales presentan sus *ideas en el escenario* sobre su consideración de la ética del investigador en cada proceso propio del recorrido indagatorio que permitió conducir las interacciones con los pares para lograr una *hermeneusis de su accionar* como maestrantes en investigación educacional y docentes investigadores.

Por consiguiente, lograr un efectivo proceso de *Combinación* es necesaria la integración de manera armónica de cada uno de los aspectos propios como las experiencias, los valores, la información, los saberes y apreciaciones de los miembros de la comunidad de aprendizaje a fin de hacerlos útiles en la generación de valor agregado y nuevos conocimientos para responder a las dificultades, desafíos y situaciones problemáticas que presenta en torno a la investigación a desarrollar. Por otra parte, en los foros se pudo reflejar que se produjo la

difusión de la información que a su vez se pudo transformar en conocimiento. Esto se logra mediante la incorporación de materiales de lectura dispuestos antes de cada tarea a desarrollar y que en el caso de teoría de la comunicación pudo ser discutida a través de los foros, donde la facilitadora compartió ideas, opiniones y comentarios que enriquecen la información; otorgándole sentido y significado, al tiempo que se profundiza en el dominio y la comprensión de los temas abordados en el foro.

Cada una de estas acciones contribuye a que los participantes que interactúan en los entornos virtuales de aprendizaje se apropien del conocimiento, exploren potenciales aplicaciones dispuesta en la cibercomunidad de aprendizaje. Es oportuno destacar, que todo ello es posible si cada uno de los miembros de la comunidad participa de manera activa y se compromete contribuyendo al proceso de creación de nuevos conocimientos. Nonaka y Takeuchi (ob. cit) puntualizan el proceso explicado precedentemente como *Interiorización* que para efectos de la investigación decidí nombrarlo *proyección de lo aprendido*. El mismo es definido por los autores mencionados como un proceso de conversión del conocimiento explícito a tácito y está asociado con el aprender haciendo.

Los letrados en organizaciones creadoras de conocimiento, destacan que para que se logre la conversión del conocimiento explícito a tácito, es preponderante la puesta en práctica de la técnica y procedimiento, así como la verbalización, diagramación y sistematización de lo que se ha experimentado al poner en escena el conocimiento explícito en ciertos casos. Hasta lo expresado, cabe destacar que la gestión del conocimiento tiene pautas muy efectivas como lo es la aplicación del conocimiento disponible en la generación de soluciones prácticas a las necesidades que se presenten en el entorno virtual o en su vida académica. Esto implica la transferencia del conocimiento a través de toda la comunidad virtual de aprendizaje de manera que fortalezca las acciones y actividades del proceso formativo en el curso considerando

aspectos esenciales como las emociones y crecimiento personal.

En este sentido, el conocimiento se transforma en una corriente constante que hace fluir los conocimientos, las destrezas y las experiencias de la cibercomunidad en todas las direcciones y a través de las fronteras espaciales y temporales para aplicarla en la generación de soluciones a los problemas y dificultades que surgen en la ejecución de las tareas asignadas. Es por ello, que la difusión de conocimientos adquiere significado para los miembros de una comunidad virtual de aprendizaje en la medida que aporta en: mejorar sus acciones e iniciativas, satisfacer las expectativas y necesidades, generar alternativas de solución a sus problemas y dificultades y facilitar su interacción con la comunidad científica.

Estos señalamientos, dejan ver la importancia que debe atribuirle las instituciones universitarias a la gestión del conocimiento en entornos tecnológicos, esto debido a los rápidos progresos que han experimentado y siguen modificando la forma de gestionar, desde la adquisición hasta la difusión del conocimiento. Del mismo modo, entender que La transcomplejidad constituye una propuesta novedosa y de transformación tanto del ser como de su vivencia, que se cimienta en una relación dialógica que integra modos de entender la realidad, abre paso a lo incierto y desconocido, a nuevos significados y un repensar donde todo es valedero; partiendo de nuevos enfoques que tratan de entender la verdad y sus múltiples dimensiones.

## **REFLEXIONES FINALES**

Exaltar el trabajo que se lleva a cabo en las universidades significa mirar su significación y contribución dentro de la sociedad del conocimiento, destacando su misión, visión, valores y pensum que responden a las exigencias demandas en el contexto académico, científico y social altamente convulsionado e impregnado de incertidumbre; sin alejar la mirada de las condiciones de los participantes a fin de responder asertivamente a sus exigencias. Por

ende, las universidades deben emplear entornos de aprendizaje donde se gestione el conocimiento, se promueva la investigación y se valore los aportes académicos de su personal, respetando sus creencias y proceso de construcción del saber.

En este sentido, la conformación de cibercomunidades de aprendizaje conduce a la gestión del conocimiento individual y colectivo en el mundo virtual mediante la interrelación de los miembros que la habitan. Brindan herramientas tecnológicas para la comunicación asertiva, además de posibilitar la oportunidad de construir y compartir los nuevos saberes de manera colaborativa caminando hacia la gestión colectiva del saber. Esto es posible al generar los saberes tácitos, explícitos e investigativos a través de la conectividad.

Por otra parte, la educación universitaria considerando los principios de la complejidad, transcomplejidad, en la gestión del conocimiento desde la virtualidad como actor esencial en la sociedad del conocimiento, ha sido el propósito de la presente aproximación teórico – experiencial. Actualmente, la gerencia está encaminada hacia el conocimiento de una perspectiva o paradigma emergente que promueva una visión más humana en cualquier contexto en especial el ámbito educativo, desplazando la postura reflexiva, comprensiva, transdisciplinar y creativa en este era convulsionada. Al respecto, la visión postmoderna de la gerencia actual en el entorno universitario y los ambientes tecnológicos deben centrarse en la inclusión de contenidos espirituales, vivenciales, emocionales y humanos, que puedan traspasar las barreras de lo físico asumiendo posturas paradigmáticas cuya fuente de conocimiento sea desde los valores espirituales de la persona como ser transcomplejo.

Cada uno de los aspectos señalados, se dejan ver en una cultura organizacional construida a través de la interacción en las comunidades digitales, las cuales surgen en redes de significados intersubjetivos, que involucra el empleo de saberes individuales y colectivos con el sentido social desde la colaboración y

cooperación. Las cibercomunidades de aprendizaje han de convertirse en entornos sociales de aprendizaje que asuman nuevas formas de gestionar conocimiento investigativo, así como la preparación de las personas para su colaboración en redes donde el conocimiento es construido y compartido colectivamente. El proceso de socialización en las cibercomunidades de aprendizaje apunta al conocimiento construido entre iguales, docente y estudiante compartiendo recursos, conocimientos, generando procesos reflexivos desde cualquier espacio donde se encuentre.

## REFERENCIAS

- Balza, A. (2013). *Pensar la Investigación Doctoral desde una perspectiva transcompleja*. Red de Investigadores de la Transcomplejidad. Venezuela: REDIT.
- Casquero, O. (2013). *PLE: Una perspectiva tecnológica*. En L. Castañeda y J. Adell (Eds.). Entornos personales de aprendizaje: claves para el ecosistema educativo en red 71-84. Alcoy: Marfil. <http://www.um.es/ple/libro>
- Coll, C. y Monereo, C. (2007). *Psicología de la Educación Virtual*. Madrid: Morata.
- Fontalvo, T., Quejada, R. y Puello, J. (2011). *La gestión del Conocimiento y los Procesos de mejoramiento*. [http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/gestion\\_conocimiento.pdf](http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/gestion_conocimiento.pdf)
- Gil, R. (2008) *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Colombia: Ediciones Mc. Graw Hill.
- Gutiérrez, O., Pérez, T. y Rojas, A. (2006). *Alfabetización Tecnológica de los Profesores Universitarios de Venezuela*. Maracaibo: Omnia.
- McAnally, L. y Organista, J. (2007). *La educación en línea y la capacidad de innovación y cambio de las instituciones de educación*. [https://www.researchgate.net/publication/260553648\\_La\\_educacion\\_en\\_linea\\_y\\_la\\_capacidad\\_de\\_innovacion\\_y\\_cambio\\_de\\_las\\_instituciones\\_de\\_educacion](https://www.researchgate.net/publication/260553648_La_educacion_en_linea_y_la_capacidad_de_innovacion_y_cambio_de_las_instituciones_de_educacion)
- Montero, A. (2016). *Significados Cognitivos, sociales y afectivos de las comunidades virtuales de aprendizaje: Una visión intersubjetiva desde la UPEL-IPB*. Tesis Doctoral No Publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Barquisimeto. (UPEL-IPB).
- Nagles, N (2017). *La gestión del conocimiento en escenarios virtuales*. [https://www.researchgate.net/publication/318283273\\_La\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_en\\_escenarios\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/318283273_La_gestion_del_conocimiento_en_escenarios_virtuales)
- Navarro, K., Romero, E., Bauza, R., y Granadillo, B. (2006). *Estudio sobre la gestión Tecnológica y del Conocimiento en una Organización Creadora de Conocimiento*. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10436>
- Nonaka I. Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. [https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod\\_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi\\_cap%203.pdf](https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf)
- Prusak, L., (2000). *Administrar el conocimiento: problemas e implicaciones*. En: Cortada J.W., et ál. (Eds.). La era del trabajo en redes. Como lo hacen IBM y otras compañías México: Oxford UniversityPress.
- Serradell, E. y Pérez, J. (2014). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. [https://www.researchgate.net/publication/255625443\\_La\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_en\\_la\\_nueva\\_economia](https://www.researchgate.net/publication/255625443_La_gestion_del_conocimiento_en_la_nueva_economia)
- Schavino, N. y Villegas, C. (2012). *De la teoría a la praxis en el enfoque integrador transcomplejo*. [https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EIC/R0721\\_Schavino.pdf](https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EIC/R0721_Schavino.pdf)