

# Gestión del conocimiento, semilleros de investigación, y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales



Editores

Johel E Rodríguez  
Mariana Elena Peñaloza  
Valmore Bermúdez-Pirela

**Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales**

**Editores**

**Johel E Rodríguez**

**Mariana Elena Peñaloza**

**Valmore Bermúdez-Pirela**

**Gestión del conocimiento, semilleros de  
investigación y procesos comunicativos  
aplicados al contexto educativo e  
institucionales**

# UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA

## **Editores**

Johel E Rodríguez  
Mariana Elena Peñaloza  
Valmore Bermúdez-Pirela

## **Autores**

Akever K Santafé  
Albenis Esther Flórez  
Anderson Smith Flórez Fuentes  
Clara Liliana Parra  
Cristian Andres Toloza  
Erika L Molina  
Fabio Fidel Fuentes Medina  
Frank H Sáenz  
Jhon-Franklin Espinosa-Castro  
Johel E Rodríguez  
José G Chacón  
Jovany Gómez Vahos  
Jover Alonso Cabrales  
Marlly Karina Arenas Torrado  
Mary Carlota Bernal  
Mariana Elena Peñaloza  
Oscar A Gallardo  
Pedro Elías Vera Bautista  
Sandra Milena Sandoval Carrillo  
Wilmar Angarita Bautista



EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL ACREDITA  
INSTITUCIONALMENTE A LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
*Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016*

## Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales

### Editores

©Johel E Rodríguez  
©Mariana Elena Peñaloza  
©Valmore Bermúdez-Pirela

### Autores

©Akever K Santafé  
©Albenis Esther Flórez  
©Anderson Smith Flórez Fuentes  
©Clara Liliana Parra  
©Cristian Andres Toloza  
©Erika L Molina  
©Fabio Fidel Fuentes Medina  
©Frank H Sáenz  
©Jhon-Franklin Espinosa-Castro  
©Johel E Rodríguez  
©José G Chacón  
©Jovany Gómez Vahos  
©Jover Alonso Cabrales  
©Marly Karina Arenas Torrado  
©Mary Carlota Bernal  
©Mariana Elena Peñaloza  
©Oscar A Gallardo  
©Pedro Elias Vera Bautista  
©Sandra Milena Sandoval Carrillo  
©Wilmar Angarita Bautista

Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales / editores Johel E Rodríguez, Mariana Elena Peñaloza, Valmore Bermúdez-Pirela; Akever K Santafé [y otros 18] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.

136 páginas; ilustraciones a color, tablas  
ISBN:978-958-5533-38-7 (Versión electrónica)

1. Innovaciones educativas –Investigaciones 2. Comunicación en educación -- Investigaciones 3. Calidad de la educación -- Investigaciones 4. Gestión del conocimiento I. Rodríguez, Johel E, editor-autor II. Peñaloza, Mariana Elena, editor-autor III. Bermúdez-Pirela, Valmore, editor IV. Santafé, Akever K V. Flórez, Albenis Esther VI. Flórez Fuentes, Anderson Smith VII. Parra, Clara Liliana VIII. Toloza, Cristian Andrés XIX. Molina, Erika L X. Fuentes Medina, Fabio Fidel XI. Sáenz, Frank H XII. Espinosa-Castro, Jhon-Franklin XIII. Chacón, José G XIV. Gómez Vahos, Jovany XV. Cabrales, Jover Alonso XVI. Arenas Torrado, Marly Karina XVII. Bernal, Mary Carlota XVIII. Peñaloza, Mariana Elena XIX. Gallardo, Oscar A XX. Vera Bautista, Pedro Elías XXI. Sandoval Carrillo, Sandra Milena XXII. Angarita Bautista, Wilmar XXIII. Tit.

371.33G3932018 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 21ª edición

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

### Grupo de investigación

Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías Aplicadas (GIA), Universidad Simón Bolívar, Colombia  
Altos Estudios de Frontera (ALEF), Universidad Simón Bolívar, Colombia  
Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas, Universidad Simón Bolívar, Colombia  
Ciencias Computacionales (CICOM), Universidad de Pamplona, Colombia

ISBN: 978-958-5533-38-7

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



© Ediciones Universidad Simón Bolívar  
Carrera 54 No. 59-102  
<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/>  
[dptpublicaciones@unisimonbolivar.edu.co](mailto:dptpublicaciones@unisimonbolivar.edu.co)  
Barranquilla y Cúcuta

### Producción Editorial

Conocimiento Digital Accesible. Mary Barroso, Lisa Escobar  
Urb. San Benito vereda 19 casa 5. Municipio Santa Rita del Estado Zulia- Venezuela. Apartado postal 4020. Teléfono: +582645589485, +584246361167. Correo electrónico:  
[marybarroso27@gmail.com](mailto:marybarroso27@gmail.com), [conocimiento.digital.a@gmail.com](mailto:conocimiento.digital.a@gmail.com)

Diciembre del 2018

Barranquilla

Made in Colombia

### Como citar este libro

Rodríguez, J.E., Peñaloza, M.E. y Bermúdez-Pirela, V. (Ed.) (2018). *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

**DOI:**

## *Tabla de contenido*

<b>Presentación</b> .....	6
<b>Prólogo</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	9
<b>Capítulo 1.</b> Gestión del conocimiento aplicando la metodología commonkads. Caso Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.....	13
<b>Capítulo 2.</b> Visión estratégica en la producción del conocimiento desde los semilleros de investigación.....	38
<b>Capítulo 3.</b> Gestión de Innovación en el proceso de los semilleros de investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar.....	49
<b>Capítulo 4.</b> Pruebas saber, prácticas y rendimiento académico institucional: una mirada a la gestión educativa de calidad.....	68
<b>Capítulo 5.</b> Competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral.....	93
<b>Capítulo 6.</b> La comunicación para el desarrollo local del Municipio de Pamplona.....	117

## *Presentación*

El mundo hoy en día en medio de la globalización obliga a empresas y personas al cambio y mantener constante una evolución en procesos innovadores en lo intelectual, familiar, laboral en la búsqueda de una mejor vida, grandes avances en la preocupación por la gestión del conocimiento han tomado tanta fuerza en todos los niveles educativos y de investigación.

Así mismo se muestra la importancia de la productividad en los procesos de los semilleros de investigación en las universidades públicas; al igual que la gestión de innovación en el proceso de los semilleros de Investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar.

Se desarrolla a la par elementos relacionados con las competencias comunicativas, así como las pruebas saber, prácticas y rendimiento académico institucional frente a la gestión educativa de calidad y al final, se toca la importancia que tienen los procesos comunicativos en todos los ámbitos de la sociedad.

## *Prólogo*

En el desarrollo de las actividades que se han venido efectuando en el presente siglo exhibe un mundo globalizado en constante cambio que exige una evolución permanente que permita la innovación y una generación continua de transformaciones positivas en pro de una mejor calidad de vida. Allí se hace presente la gestión del conocimiento, que no tiene parámetros únicos pues forma parte del proceso intelectual aumentándolo en forma significativa en la medida que este proceso se va complementando con la información que el individuo recibe.

Desde esta óptica, se precisa que el medio educativo -especialmente el nivel de educación superior- no puede quedar a espaldas de una realidad en el cumplimiento de roles de cambio de las funciones pedagógicas especialmente en lo relacionado con el campo de la investigación, es decir, la generación y transmisión del conocimiento.

Los estudios aquí reunidos presentan elementos relacionados con la gestión del conocimiento en el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta, destacándose y reconociendo la importancia en el desarrollo de competencias básica y dinámicas, que se sustentan en estudiosos connotados en la materia, y en su conjunto, hacen referencia a la creación del conocimiento colectivo, precisando la gestión mismo, el manejo de la combinación de datos, el medio informativo y sus respectivos sistemas y la capacidad de creación del ser humano para hacer más efectiva y eficaz la producción del conocimiento.

De igual manera se especifica la gestión del conocimiento para la productividad en los procesos de los semilleros de investigación en las universidades públicas del Municipio de Valledupar, donde se destaca el avance científico-tecnológico, enfocando la prioridad de los entes gubernamentales para auspiciar el proceso educativo. Se resaltan también la pertinencia de las Pruebas Saber, las prácticas pedagógicas y el mejoramiento institucional. Además de la importancia de los procesos comunicativos que se establecen no solo entre individuos permitiendo la interacción en una comunidad sino en las habilidades que se desarrollan a partir de la comunicación y que le permiten al ser humano

desenvolverse en todos los ámbitos de una manera acertada.

Lo anterior, se aborda en un lenguaje apropiado, de fácil lectura y de temáticas muy dadas a las realidades que se viven en nuestra sociedad. A su vez presenta una serie de ideas de cómo la combinación del conocimiento y el trabajo autogestionado permiten que el recurso humano a futuro pueda innovar, mejorar la capacidad, aumentar la transparencia y revolucionar en función de los cambios.

En síntesis, los trabajos aquí presentados, refieren a actividades educativas de investigación estimadas como las más idóneas para el desarrollo de las estrategias investigativas a seguir a nivel universitario para canalizar los esfuerzos y generar polos de engranaje competitivo en el mejoramiento de la gestión del conocimiento con nuevos métodos, que permitan a las organizaciones educativas ser el centro de la construcción y formación del recurso humano innovador, en sintonía con los objetivos organizacionales y las necesidades del medio.

Este compendio está destinado a todas aquellas personas que sientan interés por el tema dentro y fuera de la casa de estudios y donde el lector encontrará tópicos vinculados con el trabajo educativo universitario.

**MD. Manuel Velasco**  
*PhD, FRCP Edin*  
*Escuela de Medicina*  
*Rafael María Vargas Universidad Central de Venezuela*  
*Caracas, Venezuela, noviembre 2018.*

## *Introducción*

La nueva realidad de un mundo globalizado en constante cambio, exige de evolución permanente que conlleva a la innovación, modificación que a su vez genera transformaciones positivas en pro de una mejor calidad de vida. Allí se hace presente, la gestión del conocimiento forma parte del proceso intelectual, aumentándolo en forma significativa a medida que este proceso se va complementando con la información que el individuo recibe.

Desde esta óptica, se precisa que el medio educativo, especialmente el nivel de educación superior, no puede quedar a espaldas de una realidad en el cumplimiento de roles de cambio de las funciones pedagógicas especialmente en lo relacionado al campo de la investigación y la generación y transmisión del conocimiento. Por ello, en el presente documento se detallan elementos relacionados con la gestión del conocimiento en el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.

El reconocimiento de la importancia de la gestión del conocimiento en el desarrollo de competencias básica y dinámicas se sustentan en la posición de King y Zeithalm (2003), Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1997), el modelo de Knowledge Management Practices Consulting (KMPG), puntualizado por Tejedor B. y Aguirre A. (1998), Andersen, A. (1999), Modelo *Knowledge Management Assessment Tool* (KMAT) y otros estudiosos connotados en la materia, que en su conjunto hacen referencia a la creación del conocimiento colectivo, precisando la gestión del conocimiento, el manejo de la combinación de datos, el medio informativo y sus respectivos sistemas y la capacidad de creación del ser humano para hacer más efectiva y eficaz la producción del conocimiento.

De igual manera, se especifica la gestión del conocimiento para la productividad en los procesos de los semilleros de investigación en las universidades públicas del Municipio de Valledupar, donde se destaca el avance científico-tecnológico, enfocando la prioridad de los entes gubernamentales para auspiciar el proceso educativo. Así mismo, se subraya que la organización

---

del centro universitario requiere del mejoramiento constante de los semilleros de investigación para optimizar la productividad, mejorando secuencialmente el conocimiento al ofrecer la información adecuada al conglomerado estudiantil en el desarrollo de los diversos proyectos.

En este sentido son tomadas en cuenta las posturas de Aranda, (2013), Davenport y Prusak, (2001), Maestre, O'Dell, (2008), Polanyi, Leonard y Sensiper (1998), entre otros, para especificar los tipos de conocimientos tácito o implícito, los procesos del conocimiento, las taxonomías que permitirán al proceso organizacional, instituir, atender las nuevas tecnologías, exteriorizar y combinar el conocimiento, combinado con el trabajo autogestionado, para que el recurso humano a futuro pueda innovar, mejorar la capacidad, aumentar la transparencia y revolucionar en función de los cambios.

De la misma manera, se presenta información referida a la gestión de innovación en el proceso de los semilleros de investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar, identificando los bienes y servicios de las empresas relacionadas con la innovación donde se proponen el desarrollo de herramientas para aumentar los nuevos conocimientos y en su efecto la evolución de productos, bienes y negociaciones que auspicien el desarrollo comercial, la actividad tecnológica y la comunicación, para mejorar el servicio existente y elaborar modelos más sofisticados, fortaleciendo la educación en las instituciones públicas y privadas del municipio.

Bajo estos esquemas, se estima que las actividades educativas de investigación son la forma más idónea para el desarrollo de las estrategias investigativas a seguir a nivel universitario, para canalizar los esfuerzos y generar polos de engranaje competitivo, mejorando la gestión del conocimiento con nuevos métodos, que conlleven a las organizaciones educativas a ser el centro de la construcción y formación del recurso humano innovador en sintonía con los objetivos organizacionales, las necesidades del medio.

Otro aspecto de gran relevancia que se desarrolla está identificado como competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral, que toma como escenario la Institución

---

Educativa Anna Vitiello – Hogar Santa Rosa de Lima del Municipio de Los Patios, Norte de Santander, donde se especifica la importancia que reviste el desarrollo de las competencias comunicativas en los procesos de formación académica y laboral, otorgándole al estudiante las herramientas para desenvolverse de manera acertada en cualquier contexto. Es así, como se considera oportuno abordar las representaciones sociales vinculadas a este tipo de competencias sobre las cuales las personas edifican su convivencia social, académica y laboral, así como sus creencias, valores y actitudes. Se toma como referente los aportes de Moscovici (2009), Abric (2001), Pilleux, (2001), Tobon (2006) y Donnelly (2010).

Se presenta, un tema de notabilidad como lo es pruebas saber, prácticas y rendimiento académico institucional: Una mirada a la gestión educativa de calidad, enfocada en la institución anteriormente especificada, destacando la responsabilidad del Ministerio de Educación Nacional con el proceso educativo, especialmente en promover el desarrollo de programas que incentiven la formación integral, con mayor ahínco en el sector rural, estimándose que los educandos de dicho sector se encuentran en desventaja ante los nuevos retos especialmente en el estudio de áreas donde tiene gran influencia la tecnología, al evidenciarse que desde el punto de vista académico los egresados de los diferentes niveles educativos de la zona rural no llenan los requisitos, ni logran las competencias requeridas para desempeñarse profesionalmente en el campo laboral. Al ser reconsiderados los indicadores de calidad educativa se garantizará sin duda el logro académico, evaluaciones con resultados esperados, proyectos productivos, así como rendimiento satisfactorio.

Como cierre se presenta un estudio que ejemplifica en la realidad la importancia que tienen los procesos comunicativos en todos los ámbitos de la sociedad. Es el caso de La comunicación para el desarrollo local del Municipio de Pamplona, en donde se resalta la importancia de reorientar los objetivos de la comunicación para que favorezcan el desarrollo de las sociedades, permitiendo la conquista de mejoras sociales a través de un modelo democrático adaptado a las realidades culturales y necesidades de cada región. Así mismo, se destaca la importancia de la comunicación para el cambio

---

social que posibilita la búsqueda de igualdad y equidad en los procesos de desarrollo, admitiendo nuevas estrategias que permitan acrecentar los niveles de participación y empoderamiento de las comunidades como del municipio de Pamplona.

# 1

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO APLICANDO LA METODOLOGÍA *COMMONKADS*. CASO PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA<sup>1</sup>

***Frank H Sáenz***

Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. E-Mail: [fsaenz1@unisimonbolivar.edu.co](mailto:fsaenz1@unisimonbolivar.edu.co)

***Akever K Santafé***

Facultad de Empresariales, Programa Administración de Empresas Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. E-Mail: [a.santafe@unisimonbolivar.edu.co](mailto:a.santafe@unisimonbolivar.edu.co)

***Oscar A. Gallardo***

Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2815-9895>. E-Mail: [ogallardo@unisimonbolivar.edu.co](mailto:ogallardo@unisimonbolivar.edu.co)

***Erika L Molina***

Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1800-7070> E-Mail: [e.molina@unisimonbolivar.edu.co](mailto:e.molina@unisimonbolivar.edu.co)

---

<sup>1</sup> Capítulo de investigación derivado del proyecto titulado: Fortalecimiento de las competencias investigativas en los programas de administración de empresas e ingeniería de sistemas articulado con el proyecto Padie, proyecto aula, proyección social, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017. Respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas

## Resumen

En la actualidad lo que se conoce como la sociedad del conocimiento, presenta una serie de desafíos a las organizaciones de todo tipo, y en especial a las instituciones de educación superior, ya que estas son reconocidas como organizaciones creadoras de conocimiento, siendo la gestión del conocimiento un factor que genera ventaja competitiva. Este trabajo presenta el estudio realizado en el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar Cúcuta, en el cual se realizó el análisis de los procesos de gestión del conocimiento, logrando determinar cómo el programa lleva dichos procesos. Para esto se describió la revisión teórica de los conceptos y modelos de gestión del conocimiento, de los cuales se obtuvieron subcategorías de estudio de la investigación, que llevaron a validar y seleccionar la metodología CommonKADS, para el desarrollo del estudio. Se emplearon instrumentos de recolección de información de tipo cualitativo, que permitieron encontrar los hallazgos suficientes para determinar cómo es la gestión del conocimiento en este programa académico. CommonKADS permitió orientar el proceso de diagnóstico para recolección, organización y análisis de la información desde las plantillas y etapas que aporta esta metodología.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, CommonKADS, Conocimiento, Modelos KM, Universidad.

## *Knowledge management applying the commonkads methodology. Case systems Engineering Program of the Simón Bolívar University Cúcuta headquarters*

### Abstract

At present what is known as the knowledge society, presents a series of challenges to organizations of all kinds, and especially to higher education institutions, as these are recognized as knowledge-creating organizations, being the management of the knowledge a factor that generates competitive advantage. This paper presents the study carried out in the Systems Engineering program of the Simón Bolívar University from Cúcuta, in which the analysis of knowledge management processes was carried out, determining how the program carries out these processes. To this end, the theoretical review of knowledge management concepts and models was described, from which subcategories of research study were obtained, which led to the validation and selection of the CommonKADS methodology for the development of the study. Qualitative instruments for information collection were used, which allowed finding sufficient findings to determine how knowledge management is in this academic program. CommonKADS allowed us to guide the diagnostic process for the collection, organization and analysis of information from the templates and stages provided by this methodology.

**Keywords:** Knowledge management, CommonKADS, Knowledge, KM models, University.

## Introducción

El presente trabajo es un estudio que aborda la gestión del conocimiento especificando su aplicación a un programa académico universitario, aspecto notorio que resalta la acción de la universidad y su razón de ser como organización y factor fundamental de desarrollo de la sociedad, siendo estas instituciones emblemáticas por excelencia dedicadas a la generación y transmisión del conocimiento. Dicha gestión del conocimiento, según Nonaka y Takeuchi (1997) es considerada como un sistema que facilita la búsqueda, codificación, sistematización y socialización de las experiencias individuales y de grupo del personal de una organización, para que puedan ser convertidas en conocimiento generalizado, de común apropiación y útil en todas las actividades de la misma.

Cabe destacar que en este trabajo el conocimiento se reconoce como una ventaja competitiva por ser un elemento que permite desarrollar competencias básicas y dinámicas de la organización según King y Zeithalm (2003). Por todo lo anterior, las universidades han de prestar mayor atención a los procesos de generación de conocimiento que van desarrollando desde sus actividades investigativas, de extensión a la comunidad y en el ámbito académico los cuales deben ser sistematizados y gestionados, para evitar el desgaste de las personas participantes en reprocesos por falta de conocimiento y perdiendo la oportunidad de difundir y producir conocimiento propio desde los resultados y la experiencia vivida en estos procesos propios de las funciones universitarias.

Este estudio presenta el diagnóstico inicial obtenido de la gestión del conocimiento en el programa académico de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar Cúcuta, aplicando la metodología *CommonKADS* del marco común europeo, con el fin de determinar las condiciones iniciales y las recomendaciones desde su viabilidad para el desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento en este programa.

## Estado del arte

Las instituciones de educación superior, a pesar de su carácter académico

se asimilan como una empresa desde su orden estructural, por lo que se requiere tener ventajas competitivas en su sector. Este trabajo de investigación aborda a la universidad y su programa académico como una organización que debe tener estrategias claras para generar ventajas competitivas frente a otras instituciones del mismo orden. Partiendo de esta premisa, se hace una exploración y búsqueda de literatura, teorías y conceptos relacionados con la gestión del conocimiento desde el ámbito organizacional.

## **La gestión del conocimiento**

Nonaka y Takeuchi (1997) describen la gestión del conocimiento como un sistema que agiliza la búsqueda, codificación, sistematización y socialización de las experiencias de un individuo y las experiencias de grupos del personal de la organización, para que sean convertidas en conocimiento generalizado, de común apropiación y útil para todas las actividades de la misma, de tal forma que permitan generar ventajas competitivas en un entorno cambiante. Para Farfán y Garzón (2006) basados en Nonaka y Takeuchi, si el conocimiento que es generado a través de los datos y la información no puede ser interiorizada para llevarse a la práctica, este va a carecer de validez y se convierten entonces nuevamente en parte de los datos existentes en algún sistema de información.

En las organizaciones generalmente el conocimiento no solo se encuentra en documentos o en las bases de datos digitales, también se encuentra implícito en las rutinas, procesos, tareas y normas de cada organización. Davenport, De Long y Beers (1997), definen la gestión del conocimiento como “el proceso de captura, distribución y utilización eficaz de los conocimientos”. Esta definición presenta un contexto explícitamente operacional que refleja etapas del manejo del conocimiento en una organización. Otra definición que parte desde un punto de vista más empresarial la sugiere Bueno (2009), que describe la gestión del conocimiento como “la función de planificar, coordinar y controlar los flujos del conocimiento que se genera en una organización, derivado de sus actividades propias y con el medio con el que se relaciona, con el fin de crear unas competencias esenciales”. Esta definición amplía el concepto desde el aspecto operacional, para ajustarlo al sector de las organizaciones empresariales.

Se podría decir entonces que existen diferentes y variadas definiciones de la gestión del conocimiento, considerándose relevante para este proyecto la basada en Nonaka y Takeuchi que la considera “una disciplina cuyo objetivo es el generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en una determinada organización para producir conocimiento que contribuyan a generar valor y una ventaja competitiva de la organización”.

## **Modelos de gestión del conocimiento en las organizaciones**

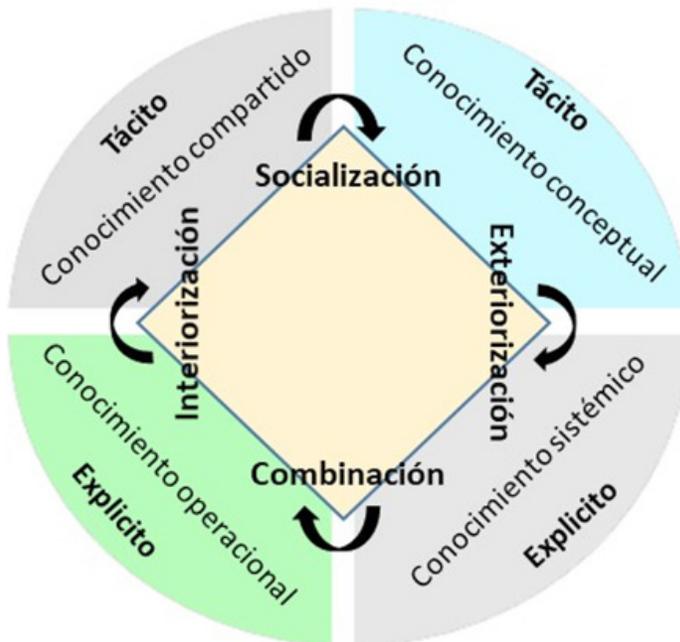
Existen diferentes modelos para la gestión del conocimiento propuestos por diferentes autores, que aportan las ideas en los que se fundamentan cada uno, proponen los retos organizacionales y describen el rol de los actores directamente involucrados en un proceso de gestión del conocimiento. Los siguientes modelos de gestión del conocimiento son los que se fundamentan desde la teoría este trabajo de investigación, ya que son los más mencionados y reconocidos por la mayoría de autores estudiados en la revisión documental del tema.

El modelo de gestión de *Nonaka y Takeuchi (1997)* proponen el referente principal de creación de conocimiento organizacional y que será el más utilizado como marco de estudio de este trabajo de investigación, ya que este modelo es el más utilizado en las organizaciones que pretenden innovar, y aunque se centra en cómo crear conocimiento colectivo dentro de una organización - como elemento fundamental para lograr y sostener su competitividad- la teoría que le fundamenta nos da un punto de referencia para estudiar el propio concepto del conocimiento. En este modelo el conocimiento que reside en las personas se denomina conocimiento tácito y por otro lado, el conocimiento que generan las personas y que es capaz de representarlo y transmitirlo se denomina conocimiento explícito. Para esto, se describen modos de conversión del conocimiento de tácito a explícito dentro de la organización, los cuales se representan a través de un ciclo continuo conformado por cuatro fases:

En la primera fase, la de socialización, se hace referencia al proceso en donde el individuo conoce a partir de su interrelación con los demás, mediante la observación, la práctica, la imitación, poniendo de relieve la experiencia. En esta fase se debe utilizar un mecanismo para poder crear el conocimiento sin que

este se haya estructurado, ni se haya comunicado por ningún medio. Ejemplo de esto sería el estudiante o aprendiz, el cual puede adquirir el conocimiento tácito de su profesor o instructor, simplemente trabajando a su lado y observándolo. En la segunda fase, la de exteriorización, se da la conversión del conocimiento tácito a explícito. Pero esto no sólo debe ser únicamente el traslado del conocimiento que tiene una persona a su publicación a un medio, como una cartilla, un libro u otro, sino que ese conocimiento debe ser transmitido de tal forma que otras personas lo conozcan, lo entiendan y lo utilicen.

La tercera fase es la combinación, la cual consiste en crear conocimiento explícito a partir de este mismo. Suele generarse a partir de conocimiento explícito desde otras fuentes externas o internas en la organización. Finalmente, la cuarta fase es la de interiorización, que perfila la generación de conocimiento tácito a partir del explícito. Cuando esto ocurre se puede decir que una persona aprende lo cual es fundamental para su propio desarrollo. De igual manera, si las organizaciones logran a partir del conocimiento explícito adquirir conocimiento tácito, se puede decir que la organización aprende.



**Figura 1. Espiral del conocimiento**

Fuente: Elaborado a partir de Nonaka y Takeuchi (2007)

El segundo modelo de gestión es el *Knowledge Management Practices Consulting* (KMPG), descrito por Tejedor y Aguirre (1998), el cual corresponde a uno de los más antiguos. Se fundamenta principalmente en la relación que tiene el aprendizaje organizacional y cómo afecta el desempeño operacional, es decir, cómo influyen en las prácticas de aprendizaje. Es un modelo interactivo que considera elementos muy importantes como lo son la cultura organizacional, el liderazgo y la estructura orgánica. La principal característica del modelo es la interacción de todos sus elementos, desde la alta gerencia como promotor de la gestión del conocimiento para lograr los objetivos organizacionales, el clima organizacional apropiado para el aprendizaje, la generación y el intercambio de las experiencias y la infraestructura que propicie el funcionamiento efectivo de la empresa, en aspectos como la dirección, la producción, las ventas, entre otros.

El tercer modelo de gestión es el de Andersen (1999), este modelo centra su atención en la perspectiva de la información, pero teniendo muy en cuenta el talento humano, es decir, se busca favorecer la transmisión de la información que es catalogada como de valiosa, desde los individuos hacia la organización, y propiciar el retorno nuevamente a los individuos. Este modelo está conformado por dos perspectivas, la individual, la cual se refiere al compromiso del personal para compartir y hacer explícito el conocimiento, y la perspectiva organizacional, que se refiere a la infraestructura base para el desarrollo de la perspectiva individual y así poder mejorar los procesos, su tecnología y la cultura organizacional. La perspectiva organizacional permite fortalecer los procesos de recolección, uso, distribución y valoración del conocimiento a través de las redes que se generan para compartirlo. En este modelo, se proponen dos mecanismos para llevar el flujo de la información: a través de redes para compartir conocimiento y a través del conocimiento encapsulado.

El cuarto modelo de gestión es el de *Knowledge Management Assessment Tool* (KMAT). Está basado en el modelo de administración del conocimiento organizacional propuesto por Arthur Andersen en 1999. Es una herramienta de valoración y calificación, donde se consideran seis procesos, estos son: la creación, identificación, colección, adaptación, aplicación y difusión del

conocimiento, que se desarrollan desde cinco aspectos fundamentales en la gestión del conocimiento: (a) El liderazgo, orientado hacia la forma como la organización dirige el negocio; b) La cultura organizacional, relacionado con el clima organizacional y la disposición que hay para enseñar y obtener nuevo aprendizaje; c) La tecnología, que soporta la gestión del conocimiento; d) La medición, concebida como proceso normal de evaluación y los procesos lógicos de la gestión del conocimiento que hace referencia a la forma como internamente la organización localiza, transmite y adquiere conocimiento.

El quinto modelo es el de *Gestión de Procesamiento de Datos y de Servicios* (MGPDS). Conocido como modelo de Integración de tecnologías, según Kerschberg (2001), este reconoce la importancia que tienen los datos y la información en las organizaciones, y presenta un enfoque tecnológico basado en la diversidad y heterogeneidad de las fuentes de conocimiento producido por diferentes áreas, procesos y personas de la organización. El modelo tiene tres capas: la primera es la creación y presentación del conocimiento en la cual el personal se comunica y comparte el conocimiento a través de un portal de conocimiento. La segunda, la gestión del conocimiento como un repositorio de conocimiento y la tercera, las fuentes de los datos, la cual permite almacenar los datos tanto de las fuentes internas como las externas.

El sexto es el *Modelo Integral de Hedlund y Nonaka*. Propuesto por Harris (1996) y que se fundamenta en tres etapas: la primera es el almacenamiento, la cual comprende la dimensión epistemológica, se basa en la socialización y la interiorización del conocimiento. La segunda es la transferencia, basada en la dimensión ontológica, que representa a la persona transfiriendo el conocimiento a la organización y que luego retorna del conocimiento organizacional a la persona. La tercera es la transformación, la cual define el momento en que la persona o la organización ingresan el conocimiento al medio a través de instrumentos como la cognición, las destrezas, las habilidades y la forma de incorporarlos a los procesos productivos de la empresa.

El séptimo es el *Modelo Integral de Grant* que de acuerdo con Rojas (2006) se centra en el ser humano como el único generador de conocimiento, mientras que la función de la organización se basa en la preservación y

---

utilización del conocimiento, de acuerdo a cuatro fases: Una primera fase que define las reglas convertidas a procedimientos en la cual se indica el cómo hacer. Una segunda fase de diseño de actividades en función del tiempo, relacionadas con flujos de producción que se pueden ajustar a la tecnología. La tercera fase plantea la rutina organizacional, que abarca los procesos formalizados y estandarizados, ya sean normalizados o no, que se realizan por costumbre o rutina, desde los comportamientos automáticos del personal. La última fase es la formación de los grupos de trabajo para solucionar los problemas; esto se aplica en la práctica en el momento en que ocurren inconvenientes relacionados con la no especialización y a los procesos que son no repetitivos. Finalmente, se debe agregar que este modelo se basa en tres pilares de desempeño, estos son: la eficiencia, el alcance y la flexibilidad de los procesos de interacción de conocimiento.

## **Conceptos organizacionales relacionados con la gestión del conocimiento**

*El aprendizaje de la organización:* Beazley, Boenisch y Harden (2002) abordan la idea de que es imposible afirmar que una organización aprende, ya que si ésta presenta falta de acceso al conocimiento no podrá mantener una base necesaria para aprender de sus errores y aprovechar sus logros. Mantener en el personal una continuidad es fundamental porque permite simultáneamente crear y poder conservar el conocimiento.

El conocimiento perdido en una organización debido al retiro de personal genera una amenaza a la productividad y el fortalecimiento de la empresa. Beazley et al., afirman que en la actualidad las organizaciones que logren superar el desafío de pérdida de personal y conserven su base de conocimiento, tendrán ventaja, mientras que la pérdida de personal por traslados, los retiros, renuncias y otros factores pueden agotar la base de conocimiento de sus competidores; las primeras serán las protagonistas de las historias de éxito de este siglo (2002, p. 16).

*Estructura organizacional:* para Nonaka y Takeuchi, la creación de conocimiento es relevante dado las tradicionales formas de diseño estructural,

debido a que el conocimiento se encuentra disperso y fragmentado en sus niveles verticales y horizontales. La importancia de las estructuras organizacionales relacionadas con los modelos de creación del conocimiento, se originan de la teoría del diseño organizacional, al diseñar y reconocer la existencia de diferentes estructuras y variables organizacionales condicionadas a los diferentes contextos, en lugar de enunciar formas generalizadas, en la premura por encontrar la mejor manera de organizar.

Burns y Stalker (1961) clasifican las estructuras organizacionales en estructuras mecánicas y orgánicas, de allí se formaron las bases para que autores como Nonaka y Takeuchi (1997) desarrollaran formas de diseño organizacional de acuerdo a las dinámicas internas de los modelos de creación de conocimiento. Según Burns y Stalker (1961) la estructura mecánica se caracteriza por ser funcional, favorece las jerarquías, la formalización y tiene un estricto control administrativo de tipo central, esto conlleva a enfrentarse a diferentes obstáculos para la creación de conocimiento, que según Hyden (1994) radican en administrar con gran recelo el conocimiento, obstruir la integración del conocimiento experto y la rápida respuesta a los cambios en el ambiente, y controlar excesivamente las actividades entre la cima y la base de la pirámide organizacional, concretamente la planeación, resolución de problemas, toma de decisiones y la dirección.

*Cultura organizacional:* Ésta se convierte en un elemento no tangible en la organización que de forma implícita permite definir normas y conductas que el personal seguramente van a seguir, y de igual forma, esta cultura define el desempeño de la organización describen Itami y Roehl (1987). Para Schein (2004), la cultura organizacional es el patrón de los supuestos básicos compartidos por un grupo conforme soluciona sus problemas de unificación interna y de adaptación externa, esto se refleja como el resultado de un correcto funcionamiento, ya que se asume como legítimo y se les transmite a los nuevos integrantes de la organización, como la forma correcta de afrontar, comportarse y solucionar ciertos problemas.

En este sentido Jaimes y Osorio (2009), expresan que “una cultura organizacional enfocada a la gestión del conocimiento brinda los fundamentos

de valor estratégicos que las empresas consideran como una ventaja competitiva mediante la generación de valor y el desarrollo de capacidades umbral que la distinguen frente a la competencia”. Rojas y Vera (2016) por su parte afirman que el conocimiento es el único activo que crece con el tiempo, pero puede desaparecer con las personas, si no es compartido, por eso es importante gestionarlo en grandes y en pequeñas organizaciones y verlo como ventaja competitiva.

## **Marco metodológico**

De acuerdo a los objetivos de este trabajo, se realizó una investigación bajo el paradigma interpretativo o interpretativista. Este paradigma postula una realidad dependiente de los significados que las personas le atribuyen, es decir, lo que las personas hacen o dicen como un producto de cómo definen su mundo (Taylor y Bogdan, 1986). Se desarrolló además un enfoque cualitativo, el cual según Hernández (2010), utiliza la recolección de datos sin medición numérica para discernir las preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Además, se utilizó un método de investigación inductivo – hermenéutico; inductivo, ya que se abordó de lo particular a lo general, y se estudian los hechos, para concluir formulando leyes universales (Hurtado y Toro 2007), y hermenéutico, ya que según Friedrich Daniel Ernst Schleiermacher, teólogo y filósofo alemán, consideraba la hermenéutica como “el arte del entendimiento a partir del diálogo”. Para este, se puede entender la hermenéutica como el entendimiento de una expresión, sea ésta escrita o hablada. De lo anterior, se deduce que el uso de la hermenéutica supone comprender material escrito desde la interpretación intencional, para pasar de la palabra al sentido de éstas en el contexto de alguna lectura, y esto fue aplicado desde la interpretación de las entrevistas aplicadas a los sujetos participantes.

Para recolectar la información, se planteó una investigación de campo, transeccional y no experimental, también se realizó una investigación documental, la cual “es una técnica que selecciona y recopila información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” (Baena 1985). Se utilizó como fuente primaria de información el personal del

programa de ingeniería de sistemas y como fuente secundaria de información libros, revistas científicas, tesis de grado de maestría y doctorado. Se indagó directamente la realidad a través del uso de entrevistas semiestructuradas y la observación participante pasiva, con el fin de dar respuesta al problema planteado. Así entonces, al aplicar este diseño se recogieron directamente las opiniones de los sujetos participantes a través de diferentes preguntas enmarcadas en la entrevista, para obtener la información de los entrevistados en la investigación de campo.

Se seleccionaron como sujetos participantes para la recolección de información cinco personas que laboran en el programa de ingeniería de sistemas, distribuidos así: El director del programa, el coordinador de formación, la asistente o profesional de apoyo, y dos profesores del programa que desempeñan el rol de coordinadores de área. Los criterios de selección de los participantes están dados por el nivel de conocimiento de los procesos al interior del programa, el nivel de presencialidad en el programa (Planta y medio tiempo) y la antigüedad dentro del programa.

**Tabla 1**  
**Sujetos participantes**

Sujeto	Antigüedad en el programa	Vinculación	Procesos en que participa	Estimación del nivel de conocimiento del programa Ingeniería de sistemas
Director de Programa	14 años	Planta	Académico y administrativo	Muy Alto
Coordinador de formación	3 años	Planta	Académico y administrativo	Muy Alto
Asistente o profesional de apoyo	1 año y medio	Planta	Académico y administrativo	Alto
Profesor Coordinador de área	16 años	Planta	Académico	Alto
Profesor Coordinador de área	16 años	Medio Tiempo	Académico	Alto

Fuente: creación propia

---

Para este estudio se seleccionó la metodología CommonKADS, de la cual se tomó el nivel del contexto que define la metodología para determinar una vez hecho el diagnóstico, la factibilidad de desarrollar un sistema de gestión de conocimiento en este programa. La metodología CommonKADS se deriva inicialmente de un método para la adquisición del conocimiento en el proceso de construcción de un sistema basado en el conocimiento (SBC), CommonKADS está basada en KADS (*Knowledge Acquisition Design System*), que es un método para adquisición de conocimiento, posteriormente se amplió el proyecto a la construcción de una metodología completa para el desarrollo de SBC, la cual empieza desde el análisis mismo de la organización en donde se va a desarrollar el sistema, hasta la gestión del proyecto, pasando por el diseño del software. CommonKADS nace entonces del método KADS, al serle añadido un lenguaje de modelado conceptual (CML, *Conceptual Modell Language*), muy parecido a UML, que facilita el diseño del sistema.

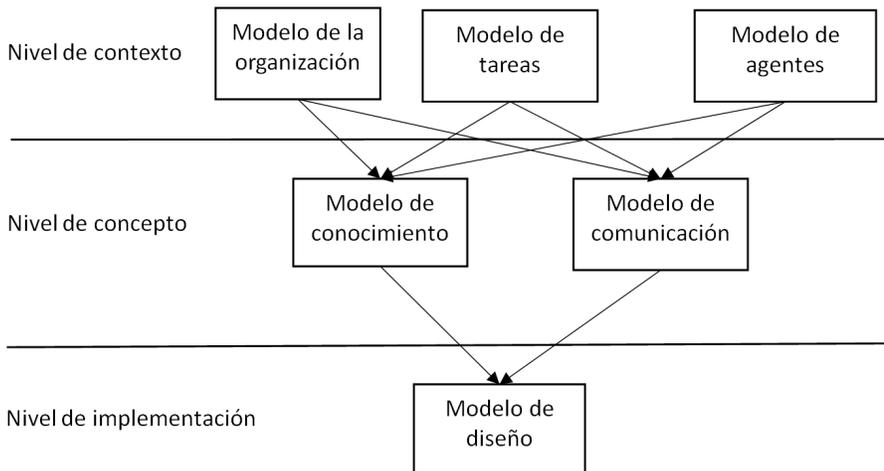
CommonKADS es la única metodología formal desarrollada y probada para sistemas de gestión del conocimiento, la cual se ha fortalecido gradualmente y ha sido validada por muchas empresas y universidades en el marco del Programa Europeo ESPRIT IT<sup>2</sup>. CommonKADS se ha convertido en el estándar europeo para el análisis de los conocimientos y el conocimiento intensivo de desarrollo de sistemas, esta metodología ha sido tomada en parte o como un todo para incorporarse en los métodos actuales de muchas organizaciones no sólo de Europa, sino también en Norte América y Japón. CommonKADS permite en su aplicación encontrar las oportunidades y las dificultades en el desarrollo de una organización, además permite distribuir

---

<sup>2</sup> Esprit es el programa de Tecnologías de la Información. Es un conjunto de proyectos industriales de I+D y medidas de fomento para la incorporación de tecnologías. Está gestionado por la Dirección General de Industria de la Comisión Europea. (esprit Information Desk Comisión Europea, Dirección General III Industria, N105 8/94. <http://www.cordis.lu/esprit/src/intro.htm>.)

y aplicar sus recursos de conocimiento, proporcionando instrumentos para la gestión del conocimiento en las empresas. Esta metodología también proporciona métodos que permiten realizar un análisis detallado de las tareas y procesos intensivos en conocimiento en las empresas.

De acuerdo a Cadas y Parthenios (1996), CommonKADS se utiliza como un estándar por los responsables de la gestión del conocimiento, y su fortaleza radica principalmente en mostrar lo vital del análisis de la organización cuando se piensa en estrategias para incorporar y desarrollar sistemas de tecnologías de la información. CommonKADS se descompone en tres niveles (ver Figura 2) donde el nivel de contexto fue el utilizado en este proyecto para realizar el diagnóstico de la gestión del conocimiento.



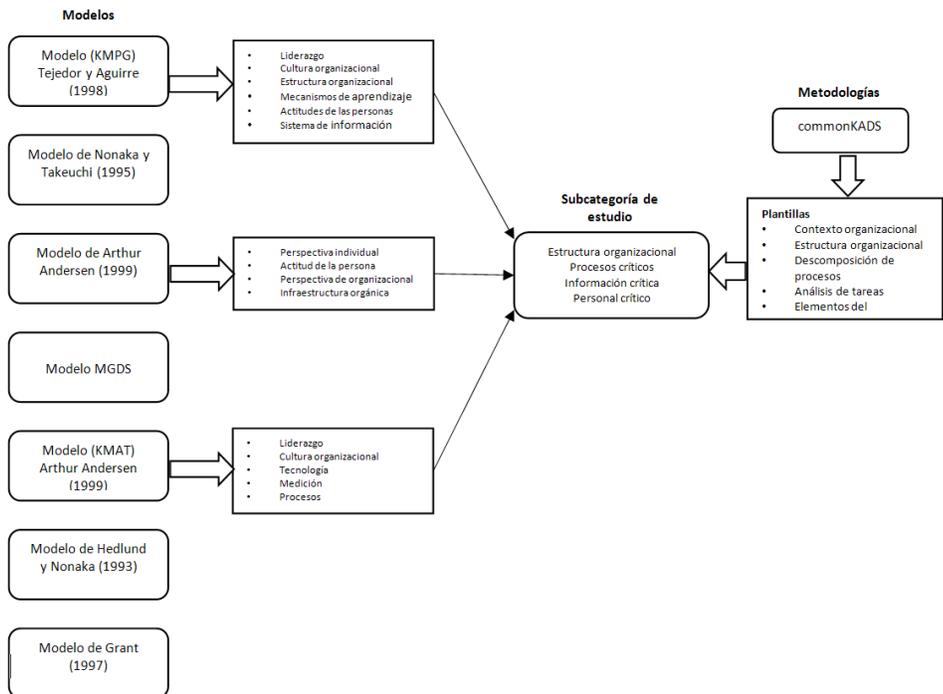
**Figura 2. Niveles de la Metodología CommonKADS**

Fuente: Elaboración propia. Tomada de CommonKADS methodology

## Criterios para la aplicación de la metodología *CommonKADS*

Antes de seleccionar la metodología *CommonKADS* para el desarrollo de este trabajo, se había realizado un estudio de los principales modelos existentes para la gestión del conocimiento, los cuales se mencionaron en el estado del

arte, y de donde se pudieron identificar las diferentes etapas o variables que estos consideran para el desarrollo de la gestión del conocimiento en las organizaciones, y se establecieron las categorías más importantes y repetitivas en los diferentes modelos, para así obtener las subcategorías de estudio que se aplicaron en este trabajo. Comparando las subcategorías halladas con las plantillas que ofrece la metodología *CommonKADS* para el diagnóstico de la gestión del conocimiento, se comprobó que la *metodología* es la más acertada a aplicar en la investigación, ya que las plantillas y la orientación que esta ofrece se ajusta totalmente a la teoría dada por diferentes autores para la gestión del conocimiento. La Figura 3 muestra este comparativo entre las subcategorías halladas desde los modelos y las coincidentes plantillas que ofrece la metodología *CommonKADS*.



**Figura 3. Subcategorías de estudio**

Fuente: Elaboración propia

## Recolección y análisis de la información

El proceso de recolección de información se llevó a cabo de dos formas; la primera, aplicando las entrevistas semiestructuradas a partir de las plantillas de la metodología *CommonKADS*, ya que estas facilitaron el guión que recoge los temas que se trataron a lo largo de la entrevista. Éstas se estructuraron de forma que en una primera parte se incluían los sujetos participantes que aportarían los datos del modelo de la organización (plantillas OM-1, OM-2, y OM-3), en una segunda instancia se abordan los sujetos participantes que le aportan al modelo de tareas (plantillas TM-1 y TM-2), y en una última fase se entrevistan los sujetos que aportan al modelo de agentes (plantilla AM-1). Una segunda forma fue la observación participante pasiva (dentro del análisis cualitativo) que permitió validar o invalidar en algunos casos los datos obtenidos de las entrevistas a los sujetos participantes.

El proceso de análisis de la información recolectada consistió en organizar, clasificar y dar lecturas iniciales a la información obtenida de las entrevistas y la observación participante. Para facilitar el análisis de las entrevistas se utilizó el programa ATLAS.ti. v. 7.0, debido al gran alcance que este presenta para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, combinado con la capacidad de interpretación de los resultados dados por este software por parte del investigador. Se crearon 13 códigos los cuales se fueron relacionando a las citas por una opción que provee el programa, lo que permite por una parte ir conformando el código y por otro lado ir creando la red semántica.

Se hizo la interpretación hermenéutica de qué elementos y con qué criterios estaban contribuyendo a las diferentes frecuencias. Con los códigos obtenidos en la etapa anterior, se procedió, a organizar los objetos de construcción en la red de relaciones semánticas (ver Figura 4) entre los códigos y la estructuración de hallazgos.

La red estructural (networks) o red semántica representó de forma gráfica las posibles estructuras o sistemas de relaciones sobre todo entre las categorías o códigos. Esta red conceptual hizo explícito las interpretaciones y



de los cargos, evidenciando que la forma de concebir el trabajo de las personas dentro del programa está sustentada en el cumplimiento de funciones asignadas, supervisadas y evaluadas por un jefe inmediato.

En cuanto al liderazgo y la toma de decisiones dentro del programa, se puede mencionar que “la tarea del líder es desarrollar líderes”, (Drucker, P.1997) esto es delegar poder y autoridad al personal a cargo y hacerles sentir empoderamiento como dueños de su propio trabajo. Lo anterior no se evidencia en el programa de ingeniería de sistemas, ya que los sujetos participantes manifiestan no tener poder de decisión absoluto en las tareas que desempeñan, y las decisiones tomadas siempre deben ser aprobadas por la parte directiva del programa. Según esto, se evidencia que en este programa no hay empoderamiento de los funcionarios y profesores del programa, estos pasan a ser operarios que cumplen funciones y el poder y la toma de decisiones reside en los cargos directivos.

El programa de ingeniería de sistemas presenta las siguientes características: (a) estructura jerárquica totalmente rígida; (b) cargos centrados en funciones; (c) control y toma de decisiones por parte de los directivos. y es sólo en el 2005, fruto de una consultoría externa que se da origen a la transformación organizacional de 2006, la cual una vez se considerada y estabilizada, inicia la etapa productiva de gestión del conocimiento, y el programa de innovación, administrado por la dirección gestión humana y organizacional, lo que supone efectuar un cambio de este enfoque organizacional tradicional a un enfoque que facilite el desarrollo de la gestión del conocimiento en la organización. Esto ocurrido en el programa son unas características que son relacionadas con la situación planteada por Rodas y Bedoya (2013), cuando expresa que la “Gestión del Conocimiento, Evolución conceptual: Aprendizajes y reflexiones en EPM”, el cual estudia la evolución que ha tenido la gestión del conocimiento en EPM, la cual, en el año 1997 inicia con la implementación de las condiciones para la gestión de conocimiento (orientadas a la captura, documentación, divulgación y aplicación de conocimiento).

En cuanto al personal, se evidencia que no se está aprovechando el talento humano que tiene el programa, su conocimiento, esto debido a que el personal está sometido a una estructura administrativa poco flexible. No existen los espacios para construir conocimiento, y entiéndase por espacios, no solo el

---

espacio físico, sino el espacio en términos digitales, es decir, el espacio en la web de la institución o los sistemas de información que permitan que las personas puedan construir conocimiento desde su aporte individual (exteriorización), así como que el resto de comunidad dentro de la organización pueda consultar y apropiarse algún conocimiento ya exteriorizado para su aprovechamiento individual (interiorización). Sintetizando el programa académico se caracteriza por: (a) No aprovechar el conocimiento del talento humano; (b) permitir la fuga de conocimiento; (c) no abrir espacios de construcción de conocimiento; (d) poseer gran capacidad académica e intelectual y disposición para el trabajo en equipo.

Este enfoque tradicional de la gestión de personal ve la relación de la organización y el empleado como un recurso de producción, que genera un costo a la empresa, dicho enfoque no es propicio para el desarrollo adecuado de la gestión del conocimiento en el programa y debería ser adaptado a un enfoque dado desde una función gerencial de naturaleza estratégica, es decir, la de ver al trabajador como ese capital humano que aporta a los objetivos estratégicos de la organización.

En este sentido, es importante sustentar teóricamente este la sugerencia de cambio del enfoque tradicional a un enfoque más propicio para desarrollar la gestión del conocimiento, y esta idea corresponde y se soporta basados en Svetlik y Stavrou-Costea (2007), desde los puntos a considerar en la gestión de recursos humanos según los cambios de paradigmas desde lo tradicional. Estos autores proponen los siguientes puntos: (1) La gestión de recursos humanos gestiona personas, pero también sus características interpersonales y se asume como recursos para crear ventaja competitiva. (2) El recurso humano no solo es incorporado a la organización por las actividades de reclutamiento y selección, sino que se desarrollan a partir de la inversión en capital humano. (3) Se debe considerar cuál es la estructura del capital humano existente y cómo está cambiando, estableciendo nuevas exigencias para su evaluación a partir de sus competencias, adaptabilidad y su red social.

En cuanto a los procesos, estos se conciben como algo que depende exclusivamente de un cargo dentro del programa o una dependencia de la institución, existe además un desgaste en los trámites (tramitología) que se

deben hacer para ejecutar ciertos procesos, esto hace que los procesos muchas veces no fluyan por el trámite que se debe realizar. Lo anterior evidencia también un aspecto, tratado anteriormente, de estructura organizacional, las jerarquías de mando arraigadas y el poco empoderamiento en la toma de decisiones de las personas con menos nivel jerárquico. Así pues, el programa se caracteriza por (a) concebir el proceso como algo que depende exclusivamente de un cargo o una dependencia; (b) generar un desgaste en los trámites (tramitología) que se deben hacer para ejecutar procesos (c) los procesos administrativos influyen de manera indirecta en los procesos académicos.

En relación a la forma como se lleva un proceso en el Programa de Ingeniería de Sistemas, se encontró una sobrecarga de trámites y formatos que desgastan y retrasan los procesos, esto es consecuencia natural del tipo de estructura mecánica que se maneja organizacionalmente, la cual al ser jerárquica propende a tener un riguroso control centralizado en los niveles superiores administrativos, lo que generalmente se refleja en una serie de formatos, autorizaciones y firmas en diferentes dependencias dentro de la universidad. Hyden (1994), expresa con respecto a esto que las estructuras organizacionales mecánicas se caracterizan por “controlar excesivamente las actividades entre la cima y la base de la pirámide organizacional, concretamente la planeación, resolución de problemas, toma de decisiones y la dirección”.

Las tareas en el programa se están llevando de forma puntual y algunas veces aisladas de los procesos, esto muestra un centralismo del poder y la toma de decisión en un cargo o dependencia específica, destacándose por ser puntuales y algunas veces aisladas de los procesos. Desde el modelo integral de Grant, enunciado por Rojas Y. (2006), constituido por cuatro fases, se puede tomar lo descrito en la fase 2: “El diseño de actividades, identificadas como acciones de tiempo, que se relacionan con flujos de producción que se pueden ajustar a la tecnología”, esto se relaciona con el hallazgo encontrado en el programa, ya que las acciones, actividades o tareas para este modelo, deben tener relación en un flujo de producción, lo cual no se está aplicando en el programa de ingeniería de sistemas según lo encontrado en los hallazgos.

La información se encuentra residente en las personas dueñas de este

---

conocimiento y las encargadas de realizar los procesos, se evidencia fuertemente el hecho de que el agente poseedor del conocimiento es siempre una persona en particular y los procesos se desarrollan desde esa persona en particular. Los entrevistados sin embargo afirman que este conocimiento tácito, no es difícil de transferir y lograr llevarlo a uno conocimiento explícito, que favorezca el fortalecimiento del aprendizaje organizacional del programa. Pues, así como lo afirma Gómez, A. & Martínez, O. (2014) las personas “aportan la formulación y desarrollo de estrategias para innovar en forma continua, y hacer la diferencia a través de bienes y/o servicios que faciliten su estabilidad y permanencia en el mercado” sino hay una transferencia del conocimiento para que los equipos de trabajo se consoliden será muy difícil que se puedan aprovechar las competencias y talentos de las personas que hacen parte de la organización.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que en el programa se está presentando las siguientes situaciones: (a) la información sólo se encuentra en las personas encargadas de realizar las tareas; (b) se privilegia el saber formal del dominio y basado en la experiencia adquirida; (c) el conocimiento tácito, no es difícil de transferir a un conocimiento explícito. (d) la información reside en gran parte en documentos.

Se evidencia que en lo expuesto por Nonaka y Takeuchi (1997), hay una correspondencia entre estos hallazgos y las premisas básicas de los autores acerca de que el conocimiento es la información tratada con un propósito, y que relaciona el conocimiento a partir de la información, los autores afirman que el conocimiento está indivisiblemente unido a las personas, como conocimiento tácito, de gran valor, pero difícil de transmitir o explicitar. Nonaka y Takeuchi también exponen los denominados modos de conversión del conocimiento, donde la fase de exteriorización trata la conversión de conocimiento tácito a explícito, y a partir de aquí, se puede confirmar la correspondencia de la teoría que definen los autores base del estudio con los hallazgos encontrados, en lo que respecta a la carencia formal de esta fase de exteriorización, en el programa de ingeniería de sistemas, lo cual confirma que no existen procesos formales de gestión del conocimiento para este programa.

En cuanto a la infraestructura tecnológica se puede decir que se cuentan con

recursos tecnológicos básicos. Se tienen y utilizan dos sistemas de información: Aula extendida y sistema académico. El programa no dispone de una página web propia, solo la página web institucional.

Ahora bien, en cuanto a su disponibilidad, variedad, acceso y uso, los hallazgos reflejan que para el programa de ingeniería de sistemas existen unos recursos básicos en cuanto a hardware y software, sin embargo su variedad, acceso y sobre todo disponibilidad al personal del programa está muy limitada, esto en gran parte disminuye o atenúa el desarrollo adecuado de los procesos de gestión del conocimiento, ya que las tecnologías de la información son el soporte de los sistemas de gestión del conocimiento en la actualidad. Lo anterior reafirma lo expresado por Syed-Ikhsan y Rowland (2004), sobre la afirmación que “existe una correlación positiva y significativa entre la tecnología y los procesos de gestión del conocimiento cuando se interrelaciona la disponibilidad de infraestructura en TI, la disponibilidad de herramientas en software y el conocimiento en el manejo de estas tecnologías”. La anterior validación también se da desde lo propuesto por Davenport y Prusak (2000) cuando indican que “las TI representan un conjunto de tecnologías facilitadoras que cobran especial importancia por ser un factor clave para fortalecer el campo de la gestión del conocimiento”.

Como consideraciones generales, para complementar la discusión, es preciso entender que los lineamientos o enunciados resultantes de la discusión y que se sustentan desde los autores del estudio, no se convierten en un fin para el desarrollo de sistemas de gestión de conocimiento, sino un medio teórico para lograr explicar, sustentar y desarrollar posibles procesos de gestión del conocimiento en una organización y en este caso en el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

**Como citar este capítulo:**

Sáenz, F., Santafé, A., Gallardo, O., y Molina, E. (2018). Gestión del conocimiento aplicando la metodología commonkads. Caso Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. En J.E. Rodríguez., M. E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 13-37). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

DOI:

---

## Referencias

- Andersen (1999). Knowledge management Department: building assets in real time and in virtual space.
- Baena (1985). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. México: Editorial Mexicanos Unidos.
- Beazley, Boenisch y Harden (2002). *La Continuidad del Conocimiento en las Empresas. Como conservar el conocimiento y la productividad cuando los empleados se van*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Bueno (2009). El gobierno o gestión del conocimiento como estrategia de creación de valor. *Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial*, 16, 1-5.
- Burns, y Stalker (1961). *The management of innovation*. London: Tavistock, 269p
- Cadas y Parthenios (1996). Catalyst Use of CommonKADS Methodology in Knowledge Nased Systems Development. Final Report. P 54.
- Coreth (1972). *Cuestiones Fundamentales de Hermenéutica*. España: Editorial Herder
- Davenport, De Long y Beers (1997). Building successful knowledge management projects. Center for Business Innovation. Worker Paper. Ernst & Young LLP. Recuperado de [http://www.providersedge.com/docs/km\\_articles/Building\\_Successful\\_KM\\_Projects.pdf](http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_Successful_KM_Projects.pdf).
- Davenport y Prusak (2000). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. MA: Harvard Business School Press, Boston.
- Drucker (1997). El ejecutivo eficiente. Serie: Gestión. Vol. 2, no. 6.
- Farfán y Garzón (2006). *La gestión del conocimiento. Documento de Investigación No. 29*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Gómez, A & Martínez, O. (2014) La gestión del conocimiento como herramientas para la innovación y el cambio incremental en las organizaciones. *Desarrollo Gerencial, Revista de la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables*. 6 (2). 153 – 179.
- Harris (1996). Crating a Knowledge Centric Information Technology Environment. Harris Training & Consulting Services Inc.

- Hernández (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. McGraw-Hill. México.
- Hurtado y Toro (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Caracas, Venezuela: CEC. Recuperado de <http://books.google.co.cr/books>.
- Hyden (1994). From manager to leader. *Executive Excellence*, 11(12), p. 10.
- Itami y Roehl (1987). *Mobilizing Invisible Assets*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Jaimes y Osorio (2009). La cultura organizacional y la gestión del conocimiento: estudio exploratorio en una muestra de empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá. (Tesis Doctoral). Universidad Pontificia Javeriana. Bogota. (P. 100) Recuperado de: <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9142>
- Kerschberg (2001). Knowledge Management in Heterogeneous Data Warehouse Environments (Vol. LNCS2114). Presentado en International Conference on Data Warehousing and Knowledge Discovery.
- King y Zeithalm (2003). Measuring organizational knowledge: A conceptual and methodological framework. *Strategic Management Journal* 24(8).
- Nonaka y Takeuchi (1997). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press, Nueva York.
- Rodas y Bedoya (2013). Gestión del Conocimiento, Evolución conceptual: Aprendizajes y reflexiones en EPM. *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*. 53(153), 139 –146. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/upb/article/view/2531>
- Rojas y Vera (2016). Cultura organizacional en la gestión del conocimiento. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), pp. (50-59).
- Rojas, Y. (2006). De la gestión de información a la gestión del conocimiento. *Revista Acimed*. 14, (1).
- Schein (2004). *Organizational Culture and Leadership* (3a ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Svetlik y Stavrou-Costea (2007). Connecting human resources management and knowledge management. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 197-202.

- Syed-Ikhsan y Rowland (2004). "Knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer". *Journal of Knowledge Management*, 8(2), pp.95 – 111.
- Taylor y Bogdan (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación - La búsqueda de signi,cados*. Buenos Aires: Paidos.
- Tejedor y Aguirre (1998). Modelo de gestión del conocimiento de KPMG. Proyecto Logos: Investigación a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de estudios económicos*. 53 (164) pp. 231-249.

# 2

## VISIÓN ESTRATÉGICA EN LA PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO DESDE LOS SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>

### ***Fabio Fidel Fuentes Medina***

Doctor en Ciencias de la Educación. Lic. en Matemáticas y Física. Universidad Popular del Cesar. E-Mail: [fabiofuentes@umicesar.edu.co](mailto:fabiofuentes@umicesar.edu.co)

### ***Albenis Esther Flórez***

Maestría en nutrición y biotecnología alimentaria, Ingeniera de alimentos, Universidad de Pamplona. E-Mail: [albenis.florcz@unipamplona.edu.co](mailto:albenis.florcz@unipamplona.edu.co)

### ***Jobel E Rodríguez***

Magister Dirección Estratégica en Tecnologías de Información, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8353-2736>, E-Mail: [jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co).

### ***Mariana Elena Peñaloza***

Doctor en Educación, Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580> E-Mail: [mcpenaloza6@unisimonbolivar.edu.co](mailto:mcpenaloza6@unisimonbolivar.edu.co)

### ***Erika L Molina***

Maestría en gestión de la tecnología educativa, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1800-7070> E-Mail: [e.molina@unisimonbolivar.edu.co](mailto:e.molina@unisimonbolivar.edu.co)

### ***Cristian A Toloza-Sierra***

Ingeniero de Sistemas, Departamento de Sistemas. Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: [c.toloza@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.toloza@unisimonbolivar.edu.co)

### ***Mary Carlota Bernal***

Magister en Computación, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7565-2909>, E-Mail: [m.bernal@unisimonbolivar.edu](mailto:m.bernal@unisimonbolivar.edu).

### ***Jovany Gómez Vahos***

Magister en Práctica Pedagógica, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1958-7107>, E-Mail [jgomez86@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jgomez86@unisimonbolivar.edu.co)

### ***Jhon-Franklin Espinosa-Castro***

Magister en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar, Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-Mail [j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co)

<sup>1</sup> Capítulo de investigación derivado del proyecto titulado: Fortalecimiento de las competencias investigativas en los programas de administración de empresas e ingeniería de sistemas articulado con el proyecto Padie, proyecto aula, proyección social, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017. Respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas.

---

## Resumen

Siguiendo el propósito de interpretar la visión estratégica de los docentes sobre la producción de conocimiento en los semilleros de investigación en las universidades del municipio de Valledupar, se emprendió un proceso investigativo desde un enfoque metodológico cualitativo, bajo el método hermenéutico, mediante observaciones y entrevista realizada a tres informantes clave, siendo éstos docentes-directivos de semilleros de investigación de la Universidad Popular del Cesar. Para ello, se puntualizó la concepción de los semilleros de investigación, la concepción como docente sobre los semilleros de investigación y acciones estratégicas para la producción de conocimiento. Como teorías referenciales fueron tomados los criterios de Nonaka y Takeuchi (1999), Farfán (2006), Prieto (2008) y Molineros (2009). La reflexión final permite destacar que, desde la docencia estratégica, es posible implementar metodologías de aprendizaje novedosas, donde los estudiantes sean tratados como seres activos en la construcción del conocimiento, mediante jornadas de reflexión colectiva que favorezcan el establecimiento de criterios desde un trabajo docente integral y en equipo.

**Palabras clave:** Visión estratégica, producción de conocimiento, semilleros de investigación.

## *Strategic vision in the production of knowledge from Research Seedlings*

### Abstract

Following the purpose of interpreting the strategic vision of teachers on the production of knowledge in research seedlings in the universities of the municipality of Valledupar, an investigative process was undertaken from a methodological approach Qualitative, under the method hermeneutic, by means of observations and interview to three key informants, being these professors-directors of research seedlings of the Popular University of Cesar. To this end, the conception of the research seedlings, the conception as a teacher on the research seedlings and strategic actions for the production of knowledge, was pointed out. As reference theories were taken the criteria of Nonaka and Takeuchi (1999), Farfán (2006), Prieto (2008) and Millers (2009). The final reflection allows to emphasize that from the strategic teaching, it is possible to implement new learning methodologies, where the students are treated as active beings in the construction of the knowledge, through days of reflection that favor the establishment of criteria from an integral and team teaching work.

**Keywords:** Strategic vision, knowledge production, research seed

## **Introducción**

Es reconocido el interés por la productividad en la investigación desplegada desde las universidades concretando una integración de sus funciones centrales, como lo son la docencia, la investigación y la extensión, focalizando la generación de conocimiento, mediante el uso adecuado de la tecnología y el impulso a la innovación, procurando el avance y desarrollo de la ciencia como una misión especializada y permanente. Desde esta perspectiva, las universidades buscan concretar estrategias de formación donde el estudiante desarrolle competencias para la proactividad, el desarrollo autónomo, la gestión efectiva de recursos tangibles e intangibles, que potencien el impacto a través del tiempo, sobre la base de los adelantos tecnológicos; es decir, que se alcance la productividad del conocimiento como un componente acorde a la realidad de las organizaciones de educación universitaria.

No obstante, García (2010) plantea una discrepancia al respecto en donde enfatiza que la organización de las universidades está alejada de las demandas sociales y productivas de su entorno local, regional, nacional; es decir, los procesos de investigación que se vienen adelantando se alejan de la realidad de las comunidades y no aportan de manera significativa a la competitividad de las empresas. Es por ello que las universidades requieren abrir su rango de acción investigativa explorando y conociendo mejor las necesidades de su contexto para generar proyectos más inclusivos y pertinentes que mejoren la construcción del conocimiento y así aumentar la productividad en beneficio de la comunidad.

Así mismo, García, (2010) refiere que los semilleros de investigación son una alternativa viable para dar respuesta a esta problemática, puesto que, éstos a través de una correcta orientación, los semilleros pueden alcanzar, desde una visión estratégica, la productividad en el conocimiento derivado de la actividad investigativa, por cuanto estos grupos se constituyen en una oportunidad para problematizar lo observado, para recrear el mundo e interpretarlo en comunidades de investigación formativa, donde el docente es un propiciador. Es por esto que Gómez-Torres, A. & Martínez-Palomino, O. (2014) afirman que esta dinámica de productividad no es tarea fácil sino se tiene en cuenta

---

que la gestión del conocimiento pues este “no se logra a partir de acciones aisladas sino desde una base integradora, que alcance y comprometa a todos los trabajadores; solo de esta forma se alcanzaran los resultados que activen y fortalezcan la estructura en su conjunto” (P.159). Puesto de que las acciones que no estén concebidas bajo un sistema de articulación no darán los mismos resultados de aquellas que han sido debidamente pensadas y planeadas con el fin de aportar a la consecución de las metas o productos.

En el contexto de la Universidad Popular del Cesar (UPC) del municipio de Valledupar, Colombia, se destaca que actualmente cuenta con 29 grupos de investigación registrados ante COLCIENCIAS y 93 semilleros de investigación conformados por docentes y jóvenes investigadores; no obstante, al igual que en otras universidades del municipio, hay deficiencias en la productividad del conocimiento, debido probablemente a la poca formación del capital intelectual; además, los semilleros de investigación presentan limitaciones en su estructura de funcionamiento así como la difusión del conocimiento generado al interior.

A partir de la realidad descrita y el deber ser de la investigación universitaria, se advierte una discrepancia que lleva a plantear el siguiente interrogante: ¿Cuál es la visión estratégica de los docentes en la producción del conocimiento desde los semilleros de investigación? Para dar respuesta a esta interrogante, se proyectó como propósito de esta investigación interpretar la visión estratégica de los docentes sobre la producción de conocimiento en los semilleros de investigación en la Universidad Popular del Cesar del Municipio Valledupar, Colombia, buscando la comprensión del conocimiento en beneficio del desarrollo de los semilleros de investigación.

## **Marco metodológico**

El enfoque metodológico asumido en este estudio es de orden cualitativo siguiendo el criterio de Johnson y Turner (2003), quien orienta la búsqueda de datos basados en categorías de significados que aportan comprensión y descripción de los fenómenos que forman parte de la experiencia personal. Se desarrolla el método hermenéutico mediante observaciones y entrevistas

realizada a tres informantes claves, siendo estos docentes-directivos de semilleros de investigación de la Universidad Popular del Cesar, utilizando también el diario de campo. La información fue interpretada mediante análisis de discurso, focalizando la categorización de la información, que luego fue sometida a un proceso de triangulación tomando en cuenta los aportes de los informantes, las teorías referenciales y la percepción de los investigadores.

Como primera teoría referencial se toma la gestión del conocimiento como base de la productividad investigativa. Para ello, es preciso determinar que la gestión del conocimiento es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, que a su vez se convierten en conocimiento globalizado, útil en la realización de todas las actividades de la misma, permitiendo generar ventajas competitivas en un entorno dinámico (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Así mismo, la gestión del conocimiento deriva la productividad investigativa desde la perspectiva de la generación de nuevos conocimientos, así como la innovación, lo cual implica un proceso de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe; es decir, es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias que poseen los individuos hasta convertirlas en parte del colectivo de una organización. (Farfán, 2006). Bajo esta mirada existe un creciente interés por la gestión del conocimiento enfocada en la productividad generada en la actividad investigativa donde las universidades como instituciones educativas juegan un papel muy importante, con sus centros, grupos, y semilleros de investigación como medios de organización y difusión del conocimiento.

También se debe considerar que las universidades deben contemplar todas necesidades y fortalezas del entorno que les permita vislumbrar de una mejor manera las posibilidades de acción en el contexto; siendo de esta manera flexible al ambiente externo, garantizando no solo su permanencia y reconocimiento en el entorno sino la posibilidad de desarrollar su capacidad innovadora a través de una firme adaptación basada en el conocimiento. (Gómez-Torres, A. & Martínez-Palomino, O. 2014, p. 165)

---

La segunda teoría referencial que se aborda es la visión estratégica en la producción del conocimiento. Partiendo del planteamiento de Prieto, (2008) en donde la visión estratégica puede ser asumida como una técnica gerencial cuya aplicación “permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro” (p. 78). Así, la producción de conocimiento implica el desarrollo de un proceso participativo donde se dirige y se decide para beneficio común, mientras que la pro-actividad hace referencia a estar atento a los sucesos del entorno y poder sacar los mejores resultados con los recursos disponibles. En este sentido, poseer una visión estratégica sobre la producción del conocimiento implica atender al modelo propuesto por Nonaka y Takeuchi, (1999), el cual depende de cuatro procesos o transformaciones a saber: Socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

El proceso de socialización es el que permite compartir las experiencias dentro del marco organizacional. Los miembros de la organización van definiendo los modos en que hacen las cosas; aun conformando modelos mentales y habilidades, que, aunque, no son explícitos se adquieren medio de la observación, la imitación o la práctica continua de estas formas de hacer las cosas. Respecto a la externalización o exteriorización, en este proceso el conocimiento se transforma el conocimiento tácito en conocimiento explícito; tiene que ver con la incorporación del conocimiento a la práctica mediante la toma de decisiones, la formulación de metas de producción, la publicación de ideas, entre otros.

En referencia al proceso de combinación, este aborda el procesamiento de la información en donde los individuos y las organizaciones intercambian conocimiento a través de conversaciones, bases de datos, bibliografía, eventos de formación y cualificación. En este proceso, el intercambio de información genera un nuevo conocimiento o reconfigura el existente para hacerlos más relevante y prácticos en la realidad. Finalmente, la interiorización implica el proceso donde el conocimiento explícito es apropiado por los sujetos y la organización, mediante la experiencia de aprender haciendo. El conocimiento adquirido mediante este proceso se registra en documentos -memorias para facilitar la apropiación del mismo.

En una aproximación a los semilleros de investigación, Molineros (2009) plantea que estos permiten hacer de la investigación un estilo de vida, motivadora, proactiva y sensible a los problemas del contexto colombiano; así, los semilleros de investigación universitarios tienen como finalidad promover la capacidad investigativa, propiciar la interacción entre profesores, investigadores, estudiantes. De igual manera, son asumidos como un nuevo modelo de enseñanza – aprendizaje, desde el cual se promueve la investigación formativa, o dicho de otra manera la formación en investigación, por lo tanto, constituyen espacio para ejercer la libertad y la crítica académica, la creatividad y la innovación.

Atendiendo a esta caracterización, un semillero de investigación, no sólo genera conocimiento para el mejoramiento de los sistemas, sino que transfiere y capacita sus integrantes para el desarrollo del pensamiento. Los semilleros de investigación permiten la participación de los estudiantes en la gestión de proyectos de investigación de diferente índole, privilegiando la participación en el diagnóstico de su realidad social y ambiental, fortaleciendo las capacidades investigativas para la toma de decisiones y promoviendo a jóvenes con capacidad de investigación. (Torres, 2005),

Por su parte, Agudelo, Martínez y Ortiz, (2013) describen los semilleros de investigación como “espacios en los que se pueden generar activos intangibles de conocimiento dentro de las instituciones de educación superior” (p. 109), pues la investigación formativa plasma en los estudiantes una serie de competencias que facilitarán la producción científica, las cuales permiten dar respuesta a una serie de políticas institucionales.

## **Resultados**

El desarrollo de la investigación permitió analizar la información aportada por los informantes clave, siguiendo un recorrido que permite puntualizar una estructura empírica de la cual deriva el contenido procesado en categorías, sub-categorías y propiedades, cuyos hallazgos son presentados a continuación focalizados en las respuestas proporcionadas a las preguntas formuladas, luego, se describe el hallazgo desde el entramado hermenéutico derivado de la investigación.

---

Ahora, desde los semilleros de investigación se puede decir que son considerados espacios de concertación para cultivar la formación investigativa, vinculando docencia e investigación, estableciéndose una relación potencial entre conocimiento, innovación y procesos académicos. Los semilleros se caracterizan por constituirse en el primer espacio que se ofrece a los estudiantes para acercarse al proceso investigativo. Por ende, es donde el estudiante es el propio actor del proceso y el docente es el facilitador de los mecanismos para llevar a cabo el proceso.

Lo anterior, permite evidenciar a través del informante 1 que los semilleros son considerados espacios para la investigación. Constituyen un nuevo modelo de enseñanza aprendizaje que transfiere y capacita sus integrantes para el desarrollo del pensamiento. (Informante 2). Es un espacio de concertación para el tratamiento, seguimiento y generación del conocimiento de los sujetos que trabajan en una institución (Informante 3).

Considerando estos hallazgos, se tiene que la universidad en el desarrollo de su dinámica de ejecución tiene tres grandes funciones que son: la docencia, la investigación y la extensión, lo cual deben trabajar de manera integradora con acciones estratégicas que fortalezcan las relaciones entre la comunidad y el sector productivo y de esa manera cumplir con los mecanismos de vinculación, asociación y cooperación; dentro de ellos se encuentran los diversos tipos de relaciones configuradas para el cumplimiento de la gestión del conocimiento, teniendo como escenario académico los semilleros de investigación.

A tal efecto, los semilleros de investigación se asumen como un espacio de concertación para el tratamiento, seguimiento y generación de conocimientos mediante la articulación entre los grupos de investigación y contribuyen a desmitificar la investigación dentro de la comunidad académica, concentrando sus esfuerzos en la formación de investigadores desde el inicio de la vida académica, fomentando el pensamiento crítico - reflexivo en los sujetos.

## **Concepción como docente sobre los semilleros de investigación**

La acción docente apegada a la contribución de los semilleros de

investigación, se considera un proceso didáctico que permite desarrollar el pensamiento crítico, enseñar a pensar y procesos de indagación.

De allí, que desde el accionar docente, los semilleros de investigación cultivan todo lo referente a la formación investigativa en los estudiantes, es orientado hacia el estudio de la ciencia, tecnología, innovación y lógicamente en lo disciplinario (Informante 1). Configuran una fuente de talento humano que al articularse de manera variada con los grupos de investigación adopta estrategias propias y diversas para incentivar el interés de los estudiantes en las dinámicas investigativas (Informante 2). Representa una particular dinámica de las relaciones reales y potenciales entre el conocimiento y los procesos académicos (Informante 3)

En este sentido, uno de los propósitos esenciales de los semilleros de investigación es aproximar y concebir la ejecución de la investigación como un proceso constante, estratégico y básico para el desarrollo y construcción de conocimiento en las personas independientemente de su nivel académico, que es donde se materializa la realización de proyectos con nuevas posturas y una didáctica renovada en la transmisión de conocimiento que encasilla y sistematiza las acciones diarias.

Las acciones estratégicas para la producción de conocimiento descansan en la puesta en práctica de una docencia estratégica no enmarcada en cánones rígidos, renovada por criterios apegados a la innovación, alejándose de la imagen del pasado donde la investigación era un claustro que solamente la realizaban los expertos; por el contrario, es necesario que en los grupos de investigación se dé una gran participación donde se promueva la reflexión pedagógica en las distintos etapas del proceso investigativo; también se destaca el desarrollo de líneas de investigación y la capacitación a los docentes.

Es conveniente puntualizar dentro de las acciones estratégicas: Interacción entre los coordinadores de línea en cuanto a la capacitación para publicar en revistas indexadas. Capacitación para la presentación de proyectos. Optimizar el capital intelectual que posee la institución (Informante 1). Fortalecimiento de las líneas de investigación. Programa de incentivos para el fortalecimiento de investigadores.

---

Diseño e implementación de programas para el uso de las TIC. Trabajo en redes (Informante 2). Realizar diagnósticos para evidenciar la problemática existente. Realizar proyectos que brinden respuestas al contexto. Socializar todas las acciones investigativas para convertir conocimiento tácito en explícito (Informante 3).

## Conclusiones

La visión estratégica de los docentes en la producción del conocimiento desde los semilleros de investigación implica asumir los principios de la docencia estratégica, que les provea habilidades para implementar metodologías de aprendizaje novedosas, donde los estudiantes sean tratados como seres activos en la construcción del conocimiento, mediante jornadas de reflexión colectiva que favorezcan el establecimiento de criterios desde un trabajo docente integral y en equipo.

Para ello, es fundamental implementar las siguientes orientaciones estratégicas: (a) Indagación de la realidad interna y externa: abarcando como acciones principales la focalización de aspectos favorables, limitantes y oportunidades de desarrollo. (b) Planificación del proceso de construcción de conocimiento: mediante lo cual se enfatiza la identificación de problemáticas, la determinación de contenidos y temáticas asociados y el establecimiento de rutas para la formación e investigación. (c) Ejecución de los procesos articulados al plan de estudio: considerando la visión establecida en la planificación de acciones, se propicia la integración de áreas del conocimiento, la valoración de aportes interdisciplinarios, así como la concreción de soluciones. (d) Sistematización y materialización de elementos transformadores: se enfatiza la generación de propuestas alternativas, mediante la re-creación de rutas y procedimientos emprendidos, con la finalidad de precisar los productos derivados, así como la viabilizarían de las aplicaciones correspondientes.

### Como citar este capítulo:

Fuentes Medina, F., Flórez, A., Rodríguez, J., Peñaloza, M., Molina, E., Toloza-Sierra, C., Bernal, M. y Gomez Vahos, J. y Espinosa-Castro, J.F. (2018). Visión estratégica en la producción del conocimiento desde los Semilleros de Investigación. En J.E. Rodríguez., M.E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 38-48). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

### DOI:

## Referencias

- Agudelo, C., Martínez, L., y Ortiz, I. (2013). Gestión del conocimiento: un activo intangible a través de la investigación. *Revista Praxis*. ISSN: 1657-4915 Vol. 9 108 - 113 Enero - Diciembre de 2013.
- Farfán, D., y Garzón, M. (2006). La Gestión del Conocimiento. Documento de Investigación. Universidad del Rosario. ISSN: 0124-8219 Volumen 29, septiembre de 2006.
- García, T. (2013). Gestión del conocimiento generada por los docentes de los proyectos sociotecnológicos de las universidades politécnicas territoriales. Universidad Doctor Rafael Belloso Chacín.
- Gómez-Torres, A. & Martínez-Palomino, O. (2014). La gestión del conocimiento como herramienta para la innovación y el cambio incremental en las organizaciones. *Desarrollo Gerencial*, 6(2), 153-179. DOI <https://doi.org/10.17081/dege.6.2.471>
- Johnson, R. B. y Turner, L. (2003). Enfoques de Investigación. Limusa. México.
- Molineros, L. (2009). *Orígenes y dinámica de los semilleros de investigación en Colombia. La Visión de los Fundadores*. Publicación de Universidad del Cauca y Universidad de Antioquia. Colombia.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1999). *The knowledge-creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press. New York-Oxford.
- Prieto, J. (2008). Gestión Estratégica Organizacional. Guía práctica para el diagnóstico empresarial. Ecoe Ediciones. Colombia.
- Torres, L. (2005). Para qué los semilleros de investigación. Universidad Nacional de Colombia.

# 3

## GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE LOS SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR<sup>1</sup>

### **Fabio Fidel Fuentes Medina**

Doctor en Ciencias de la Educación, Licenciado en Matemáticas y Física, Universidad Popular del Cesar. E-Mail: [fabiofuentes@unicesar.edu.co](mailto:fabiofuentes@unicesar.edu.co)

### **Anderson S. Flórez Fuentes**

Magíster en Educación, Ingeniero de Sistemas, Universidad de Pamplona, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6176-1071>, E-Mail: [andersonflorezf@unipamplona.edu.co](mailto:andersonflorezf@unipamplona.edu.co)

### **Pedro Elías Vera**

Magíster en matemáticas, Licenciado en matemáticas e informática, Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga. E-Mail: [pedroelias.vera@upb.edu.co](mailto:pedroelias.vera@upb.edu.co)

### **Albenis Esther Flórez**

Maestría en nutrición y biotecnología alimentaria, Ingeniera de alimentos, Universidad de Pamplona. E-Mail: [albenis.florez@unipamplona.edu.co](mailto:albenis.florez@unipamplona.edu.co)

### **Jover Alonso Cabrales**

Magíster Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos de Tecnología, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7805-7782> E-Mail: [jcabrales@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jcabrales@unisimonbolivar.edu.co)

### **Cristian A Toloza-Sierra**

Ingeniero de Sistemas, Departamento de Sistemas. Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: [c.toloza@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.toloza@unisimonbolivar.edu.co)

### **Jovany Gómez Vabos**

Magíster en Práctica Pedagógica, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1958-7107>, E-Mail: [jgomez86@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jgomez86@unisimonbolivar.edu.co)

### **Marlly Karina Arenas Torrado**

Magíster en Gerencia de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9084-2460> E-Mail: [m.arenas@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.arenas@unisimonbolivar.edu.co)

### **Jhon-Franklin Espinosa-Castro**

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar, Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-Mail [j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co)

<sup>1</sup> Este artículo de reflexión es un producto de investigación derivado del proyecto de investigación titulado: “Fortalecimiento de las competencias investigativas en los programas de administración de empresas e ingeniería de sistemas articulado con el proyecto Padie, proyecto aula, proyección social”, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017 respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Ciencias Computacionales (CICOM), Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas.

## Resumen

La gestión de innovación impulsa la creatividad del individuo, mejora procesos, productos, o bienes y servicios, que incluyen la demanda social requerida. Así, el propósito de este artículo se centra en revelar los resultados de la gestión de innovación de los procesos en los semilleros de investigación de las universidades públicas del Departamento del Cesar. Se tomó como referencias los aportes teóricos de: Escorsa & Valls (2003), García (2006), Gobierno de Navarra (2008) y Fundación COTEC para la Innovación, Cotec (2010), entre otros. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con características de campo, y diseño no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por los directores de semilleros de investigación y vice-rectores de investigación de las Universidades en mención con una muestra de 39 individuos. Para la recolección de la información se construyó un instrumento con 30 ítems, escala Likert de cinco alternativas; la validez de contenido se realizó con un juicio de cinco expertos; la confiabilidad se determinó calculando el coeficiente Alfa Cronbach con un resultado de 0,81, considerado muy bueno. Para el análisis, se utilizó la estadística descriptiva, calculando: medias, porcentajes, elaborando un baremo de interpretación. Los resultados permitieron conocer el estado actual de la gestión de innovación de los semilleros de investigaciones; que llevaron a presentar conclusiones y sugerencias que pueden ser de utilidad para mejorarla.

**Palabra clave:** Gestión, gestión de innovación, procesos de innovación, productos de innovación.

## *Innovation management in the process of research seedlings in the public universities of the department of Cesar*

### Abstract

The management of innovation drives the creativity of the individual improves processes, products, or goods and services, including social demand required. Thus the purpose of this article is to reveal the results of the management of innovation processes in hotbeds Research of Public Universities Cesar Department. There were taken as reference the theoretical contributions of Escorsa & Valls (2003), Garcia (2006), Government of Navarra (2008) and COTEC (2010), among others. The research was part of a quantitative approach descriptive, with field characteristics, not experimental, transactional design. The population was made by the hotbeds of research's directors and research vice-rectors of the universities in question, with a sample of 39 individuals. To collect the information, an instrument with 30 items and Likert scale of five alternatives were built; Content validity was performed with a trial of five experts; reliability was determined by calculating the Cronbach alpha coefficient with a score of 0.81, considered very well. For analysis, descriptive statistics were used, calculating: means, percentages, developing a scale of interpretation. The results point to the current state of management innovation hotbeds of research; and lead to present conclusions and suggestions that may be useful to improve it.

**Keywords:** Management - Innovation Management - Innovation Processes - Innovation Products.

## Introducción

El concepto de innovación ha evolucionado tanto como la misma humanidad e inicialmente fue asociado a lo nuevo. Autores como Schumpeter (1978), lo relacionaron con la economía de las empresas, refiriéndose a nuevos bienes o servicios. Por otro parte, la gestión se encuentra estrechamente relacionada con la gestión de innovación. En este sentido, para Escorsa (2005), la gestión de la innovación se refiere a la organización y dirección de los recursos humanos, y económicos, que buscan crear nuevos conocimientos, nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes.

La capacidad de gestión de innovación es un proceso que requiere de un ambiente propicio, de una estructura que les permita a las organizaciones la capacidad de innovación; es decir, es un instrumento directivo, capaz de contribuir sustancialmente al éxito y al desarrollo de cualquier organización (De la Torre, 2008, p. 25). Así mismo, los semilleros de investigación de las universidades públicas del departamento del Cesar, deben realizar un proceso de gestión de innovación, haciendo para ello uso de asesoramientos muy especiales, preferiblemente de fuentes externas, que puedan identificar las áreas que precisen ser mejoradas.

Por otro lado, el Centro Europeo de Empresas de Innovación de Navarra (CEIN) (2010) propuso algunas herramientas de gestión de la innovación (HGI) que permiten una buena evaluación para estimular el pensamiento estratégico. Estas HGIs son instrumentos válidos para la organización; permiten identificar debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades de su gestión, e importancia del aspecto humano.

En este sentido, el propósito de la investigación fue analizar la gestión de innovación de los procesos en los semilleros de investigación de las universidades públicas del departamento del Cesar, y si están o no proporcionando al desarrollo científico e innovación que el país, la región

y el departamento reclaman, para poder ser competitivos. Por consiguiente, mediante este estudio se puede proponer condiciones favorables para estimular la capacidad innovadora de los semilleros de investigación de las universidades públicas del Departamento del Cesar, así como promover el diseño de proyectos que den respuesta a la demanda social.

## **Gestión de la innovación**

Los procesos evolutivos que tienen y diferencian a las organizaciones en los procesos productivos -en muchos casos- ocurren gracias a la gestión que se tiene desde la innovación. Los cambios que se aplican desde los diferentes ámbitos en las organizaciones conllevan casi siempre a la mejora en éstos, y que van desde el trato al personal, la comunicación, la organización, los productos, las maquinarias y hasta la tecnología que se implementa, ideas éstas soportadas por los conceptos de Goffin & Michell (2005) y Escorsa & Valls (2003).

Cotec (2010) define la gestión de la innovación como “la organización y dirección de los recursos, tanto humanos como económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, la generación de ideas técnicas que permitan obtener nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes y, la transferencia de esas mismas ideas a las fases de fabricación, distribución y uso” lo cual es una definición más clara de la expuesta anteriormente.

En este contexto, la gestión de la innovación, está relacionada con la gestión de la investigación y desarrollo (I+D).

En otro contexto, para el Gobierno de Navarra, la gestión de la innovación se refiere a la organización y dirección de los recursos tanto humanos como económicos, que aumentan la creación de nuevos conocimientos que conllevan a obtener nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes, y la transferencia de esas ideas a las fases de producción, distribución y uso. Así mismo, es un instrumento directivo capaz de contribuir sustancialmente al éxito y al desarrollo de una organización (De la Torre, 2008, p. 25).

---

## Tipos de innovación

Autores como Escorsa & Valls (2003), Sáenz (1999) y Díaz & Balart (2001) diferencian las innovaciones de acuerdo a sus aplicaciones, clasificándolas en básicas o radicales, incrementales o de mejoría; y una tercera referenciada por Sáenz: denominada innovaciones menores. En este orden, las Innovaciones básicas abren nuevos mercados, nuevas industrias o campos de actividades. Son aplicaciones esencialmente nuevas de una tecnología, o combinaciones de tecnologías que dan lugar a productos o procesos completamente nuevos.

Así mismo, las innovaciones incrementales, producen cambios en tecnologías existentes, sin alterar su característica fundamental para mejorar productos o procesos posterior a la aplicación original de una innovación o la aplicación básica hacia otros usos; las innovaciones menores no presentan un cambio significativo sobre el nivel tecnológico original, cambio de atributos en el diseño del producto o de la forma de prestar un servicio. Este tipo de innovación frecuentemente se le llama pseudo-innovación.

Gran parte de los procesos de innovación depende de ser arriesgado, tener visión, demostrar que, con un cambio en la forma, color, sabor, tamaño, o cualquier característica del producto, hace que el usuario final acepte las propuestas presentadas para una satisfacción, muchas veces con mayor o igual resultado que aquellas empresas en donde es necesario realizar un estudio de mercado o una investigación en el producto para medir la satisfacción del usuario final.

En este sentido, Albernathy & Clark (1985), presentan una clasificación que caracteriza las consecuencias de la innovación sobre la competitividad de la empresa y sus relaciones con el mercado. Las innovaciones que implementan las empresas las hacen más competitivas y a su vez hace que mejore sus estatus. Teniendo en cuenta estos, se diferencian cuatro grupos fundamentales de innovación arquitectónica, creadora de nichos, revolucionaria y rutinaria.

Las empresas creadoras de nichos a partir de las tecnologías existentes o la que tienen la autonomía de crearlas, abren nuevas oportunidades de mercado e incrementan la competencia.

Las innovaciones rutinarias son las más frecuentes, dado que implican que aprovechen las capacidades técnicas y de producción existentes, esto con el fin de mejorar la aceptación que tienen los clientes actuales e incrementar o atraer más clientes.

Ahora bien, el documento elaborado con base en RICYT/OEA (2001) propone los siguientes tipos de innovación: la innovación en productos, la innovación en procesos, la innovación en organizaciones, y por último la innovación en comercialización.

Es importante tener en cuenta que las mejoras significativas de los productos existentes se producen muchas veces cuando se introducen cambios en los materiales, componentes u otras características de los productos para la mejora del rendimiento, mejoras significativas que se pueden dar en la manera que estos servicios se prestan y la adición de nuevas funciones o características a servicios existentes, o la introducción de servicios enteramente nuevos.

Por su parte, la Innovación en los procesos es necesario la adopción de métodos de producción nuevos o la evolución de los procesos actuales. Puede tener por objetivo producir o entregar productos tecnológicamente nuevos o mejorados, productos que no sean fáciles de duplicar o que su desarrollo requiera de nuevas formas de desarrollo, o bien aumentar significativamente la eficiencia de producción o entrega de productos existentes. Teniendo en cuenta las consideraciones de Escorsa & Valls (2003), y Saenz (2008), lo cual nos permite identificar los tipos de innovaciones que se aplican al interior de los semilleros de investigaciones de las universidades públicas del Departamento de Cesar, lo que ayuda a caracterizar los semilleros existentes.

## **Procesos para la gestión de innovación**

Gaínza (2006), expresa que es conveniente diferenciar entre la Innovación de Proceso y Proceso de Innovación, considerado éste último como un proceso lineal. Los mayores compromisos que tienen las organizaciones que implementan procesos de innovación al interior de sus empresas es mantener la calidad en sus procesos y productos, adicional a esto mantener sus precios y más aún mantener las características y aceptación que tenían sus productos.

---

Gáinza (2016) propone algunas características:

- a) Situación del sistema de gestión.
- b) Análisis de las herramientas y procedimientos integrados
- c) Grado de cumplimiento reglamentario
- d) Conocimiento de afecciones medioambientales
- e) Análisis económico de la situación de la empresa

Desde la perspectiva planteada, se hace necesario que al interior de los Semilleros de Investigación de las universidades públicas del Municipio de Valledupar, se aborde la gestión de innovación de procesos con ciertas características específicas que les permita ser competitivos ante sus similares y poder ofertar productos, bienes y servicios a las organizaciones que lo requieran.

Desde otra perspectiva, el grupo Obea Research de la Universidad de Mondragón (2008), propone dos tipos de procesos: el proceso de innovación tradicional y lineal; y el proceso de innovación abierto. La protección de la propiedad intelectual y de los modelos de competencias básicas que tiene la empresa son elementos primordiales y claves en los procesos de innovación, muchos de estos surgen por las investigaciones que tienen los profesionales que trabajan para ellos. De igual forma que algunas empresas invierten tiempo y dinero en los procesos de innovación, en el proceso de perfeccionamiento de la innovación, los expertos realizan múltiples pruebas y/o prototipos de los cuáles son una pequeña fracción de los resultados deseados.

Por otro lado, el principal objetivo de los procesos de innovación abierto, es buscar las ideas más exitosas, sin importar por quién o dónde son generadas; su importancia radica en identificar, acceder e incorporar el conocimiento necesario para desarrollar productos o servicios exitosos.

Algunos procesos de innovación provienen de ideas tomadas desde el exterior o de la fusión de modelos tradicionales y modelos contemporáneos, este resultado conlleva muchas veces a modelos de éxito que en su proceder siempre son aceptados por los usuarios finales, dado que conservan características tradicionales y contemporáneas.

El Gobierno de Navarra (2008), propone un plan estratégico el cual tiene como objetivo mejorar los procesos de innovación de las organizaciones. Éste consiste en elaborar una guía que ayuda a las organizaciones a identificar el proceso de gestión de la innovación, que facilitan la integración como estrategia de la empresa; es importante realizar un diagnóstico, identificar la metodología y las herramientas para desarrollar un plan estratégico tecnológico (PET), implantar estrategias de cooperación y de concentración y liderazgo. Así como ellos, los semilleros de investigación de las universidades públicas del Departamento del Cesar también requieren de un plan estratégico tecnológico que permita mejorar la gestión de la innovación en los mismos.

Una vez identificado el recurso tecnológico que más conviene a la organización, se ha de procurar una serie de actuaciones encaminadas a adecuar la situación actual hacia la deseable. Todo esto se concreta en la elaboración del PET. Al respecto, la implementación de estrategias innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes. Frente a las estrategias generales que se posicionan desde un punto de vista más amplio, y teniendo en cuenta su futuro mercado y su tecnología, determinan el lugar que se desea alcanzar en un plazo de tiempo razonable.

Otro documento que es de destacable referencia respecto al tema, es el Sistema Bolivariano de Innovación de Bolivia “SBI” (2008), en donde se exponen modelos de gestión innovación. El SBI plantea que la innovación es más que el producto de la investigación y desarrollo aplicado a la resolución de problemas sociales y económicos. *“La manera en la que la innovación nace, crece y se difunde, depende de un conjunto de factores sociales, económicos y organizativos. Entonces, es importante reconsiderar la relación Ciencia-Tecnología-Sociedad, no según una lógica lineal y unidireccional, sino circular y sistémica”*.

En este orden de ideas, el Sistema Bolivariano de Innovación, de Bolivia “SBI” (2008) presenta un concepto de innovación alternativo el cual se puede describir como un proceso de construcción colectiva de conocimientos y complementariedad entre el conocimiento científico y los saberes locales, dentro de un proceso productivo y social que permite explicar el desarrollo de tecnología como un proceso integral, desde la generación de una idea novedosa hasta su

---

apropiación por sectores productivos, con la participación de varios agentes del sistema para mejorarla y adaptarla a los sistemas sociales, de trabajo y culturales.

## **Indicadores de gestión de innovación**

Cuando de indicadores de gestión de innovación se trata, es preciso ir al corazón de las políticas de innovación; definir las variables a relevar y determinar las características y las modalidades del ejercicio a llevar a cabo, determinantes que permiten medir la eficacia. En este sentido, Albornoz (2009), expresa que es pertinente apuntar a indicadores necesarios que den cuenta de los resultados que se alcancen y tener una idea acabada de cuáles son las modificaciones en el comportamiento de los actores, que pueden ser atribuidas a las políticas puestas en práctica. Del mismo modo, Pavitt (1999) propone aprender a medir apropiadamente las actividades innovadoras de las empresas o centros de investigación a través del diagnóstico de actividades dedicadas a la innovación y los recursos destinados a la innovación industrial, así como los principales productos y procesos que la empresa ha introducido al mercado.

En cuanto a los criterios de evaluación de la gestión de innovación Lugones (2010), afirma que están asociados a conductas y estrategias innovativas de las formas, como también de los procesos de innovación en general, tal que sea posible construir un conjunto de indicadores capaces de satisfacer, a la vez, las condiciones de pertinencia, confiabilidad y comparabilidad que se les exige.

La pertinencia se refiere a la capacidad que tienen los indicadores para proporcionar a los usuarios (empresas, investigadores y responsables de la formulación de políticas) además de los elementos de juicio con el fin de analizar el presente, prever el futuro y, consecuentemente, definir, revisar y evaluar sus estrategias y líneas de acción en relación con los procesos de innovación; la confiabilidad, está más relacionada a la calidad de los indicadores, dándole más importancia a los métodos y procedimientos que se emplean en el análisis de la información y en su procesamiento posterior, impactando directamente sobre los resultados de la organización.

La comparabilidad, permite analizar la relación entre indicadores, comparando esfuerzos y resultados, comparaciones con respecto a un mismo elemento tales como (país, sector, tipo de empresa, entre otros), entre dos puntos en el tiempo. Los requerimientos de comparabilidad involucran tanto a los aspectos relativos a la composición del conjunto de indicadores a construir como a los procedimientos para la obtención de la información; de tal manera que dos indicadores con un mismo nombre o designación estén reflejando procesos o características efectivamente semejantes, Lugones (2010),

Los indicadores permiten medir y controlar el desempeño de la actividad de gestión innovadora; indicadores estándar, seleccionados que permitan saber la innovación de productos como de procesos. Hoyos, (2002) expone una serie de indicadores para las empresas, entre ellos esta: (a) innovación de productos, la cual permite medir la frecuencia o el número de veces que aparecen innovaciones; (b) innovación de procesos, que facilita medir la frecuencia de aparición o número de veces que se adelantan innovaciones de procesos o cambios relevantes en los procesos; (c) innovación en forma de organización y administración, orientan la descripción cualitativa y cuantitativa de los procesos administrativos más cercanos a la actividad de innovación.

Lugones, (2010) presenta el modelo de indicadores de gestión de innovación, el cual formula que en el momento de seleccionar el conjunto de indicadores es importante analizar las características particulares de los procesos a evaluar, la disponibilidad de recursos como de tiempo para el relevamiento de los datos y la experiencia acumulada por los equipos encargados de la tarea. Posteriormente, se seleccionan tentativamente muchos indicadores de uso habitual en encuestas y otros de presencia menos frecuente o relativamente novedosos, que permitan aproximar más a los aspectos concretos que hacen a las tareas de medición de la innovación.

En este sentido, los indicadores propuestos están divididos en tres grandes bloques o módulos: las estrategias innovativas, los resultados de las actividades de innovación y apropiabilidad; siendo el último, obstáculos a la innovación, fuentes de financiamiento y aprovechamiento de elementos públicos. Lugones (2010) describe tres tipos de indicadores: los asociados a recursos humanos para la

---

innovación, que dan cuenta de la calificación de los recursos humanos en general; los que dan cuenta de la organización del trabajo y los que describen la intensidad y característica de los recursos humanos en actividades de innovación.

Resumiendo, las estrategias innovativas permiten saber a dónde se quiere y cómo se quiere llegar, variando el rumbo si es necesario. La estrategia general debe plantearse para afrontar la gestión de la innovación debe estar dirigida en este sentido. Las actividades de innovación tienen como propósito conocer la magnitud y la estructura de los gastos realizados en actividades de Innovación, tales como I+D (interna y externa), adquisición de maquinaria, equipo, *hardware*, *software* y tecnología y cualquier otro elemento que permita encarar procesos de innovación.

Otro modelo de medición de innovación es el que propone la comisión de las comunidades europeas que expone un conjunto de diecisiete indicadores de la innovación que permiten conocer el nivel y las características en esa materia. Estos indicadores tienen sus bases en los conceptos de I+D y patentes, relacionados con los recursos humanos, la producción del conocimiento, transmisión y aplicación de conocimientos.

En este orden de ideas, Curto (2008), considera que la innovación debe ser una prioridad, tanto en productos, servicios, procesos y modelos de negocio. Por ello, se deben tener en cuenta algunos indicadores muy comunes como: (a) Crecimiento de los ingresos debido a nuevos productos o servicios. (b) Grado de satisfacción de los clientes con nuevos productos o servicios. (c) Número de ideas o conceptos en proceso. (d) Gasto en I + D como porcentaje de las ventas. (e) Porcentaje de ventas de nuevos productos / servicios en determinado período de tiempo. (f) Número de nuevos productos o servicios lanzados. (g) Retorno de la inversión (ROI) en nuevos productos o servicios. (h) Número de proyectos de I+D. (i) Número de personas activamente dedicadas a la innovación.

## **Marco metodológico**

La investigación se encuentra enmarcada en el paradigma positivista, bajo el enfoque descriptivo y con diseño no experimental, transeccional y de campo según Hernández, Fernández y Baptista (2006), basada en la recolección

de datos a través de un cuestionario estructurado para describir la variable de investigación, gestión de innovación en los semilleros de investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar, y medir su incidencia.

La población objeto de estudio se ubicó en el contexto universitario de las instituciones Universidad Popular del Cesar (UPC), Universidad Abierta y a Distancia (UNAD), Universidad de Pamplona (UP), y Universidad del Magdalena (UM), ubicadas en el Municipio de Valledupar (Colombia), conformada por 135 directores de semilleros de investigación pertenecientes a grupos de investigación de cada uno de los programas de ofertados por las mismas instituciones de educación superior, y cuatro (4) vice-rectores de investigación y con una muestra de 39 sujetos.

La información se recolectó mediante un cuestionario con 30 ítems con escala tipo Likert con cinco (5) alternativas o categorías, con las ponderaciones para la medición de las repuestas: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) Algunas Veces, (2) Casi Nunca, (1) Nunca; configurado por afirmaciones ante las cuales el encuestado emite su opinión en grados de acuerdo o desacuerdo, orientado a medir la variable.

La validez se obtuvo a través de cinco expertos que realizaron en análisis con el objeto de determinar la pertinencia de sus objetivos, indicadores, variable, tipos de preguntas y redacción. Por otro lado, la confiabilidad aplicada a una muestra piloto de 10 personas con características similares a los objetos de estudio arrojó un Alpha Cronbach de 0,80. La información obtenida se procesó haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, calculado los porcentajes y el puntaje para cada ítem, que posteriormente se presentaron mediante cuadros matriciales de doble entrada, y de gráficos. En este orden de ideas, el análisis inferencial permite generalizar los resultados obtenidos.

## **Análisis de resultados**

Una vez aplicado el cuestionario se elaboró una matriz de datos procesada utilizando el programa MS Excel para Windows. Los resultados

se organizaron para cada indicador y dimensión de la variable gestión de innovación, haciendo uso de la estadística descriptiva, calculando puntajes, porcentajes, la media, la desviación estándar que permite conocer la medida de variabilidad, diseñando para ello una tabla correspondiente al rango, intervalo y categorización de las mismas. El puntaje permite calificar el valor del indicador, para conocer el resultado de acuerdo a la escala planteada; mientras que el porcentaje permite medir la frecuencia de las respuestas de manera porcentual. A continuación, se explican los resultados para cada una de las dimensiones.

**Tabla 1**  
**Dimensión: Tipo de Innovaciones**

Indicador Alternativa		S	CS	AV	CN	N	TOTAL
<b>Innovación radicales</b>	%	15	21	26	21	17	100
	<b>puntaje</b>	0,77	0,84	0,78	0,42	0,17	2,98
<b>Innovación incrementales</b>	%	21	22	26	21	10	100
	<b>Puntaje</b>	1,03	0,89	0,77	0,43	0,10	3,22
<b>Innovación menores</b>	%	15	22	26	21	16	100
	<b>puntaje</b>	0,77	0,89	0,77	0,41	0,16	3,00
<b>Dimensión: Tipo de Innovaciones</b>	%	18	22	26	21	13	100
	<b>puntaje</b>	0,91	0,90	0,74	0,41	0,13	3,00

Fuente: Fuentes (2015).

Con respecto a la dimensión Tipos de Innovaciones, el resultado del baremo de interpretación fue de 3,00, que la ubica en el concepto de neutro con la opción AV. En este sentido, los resultados afirman que los semilleros de investigación no tienen avances en cuanto a la caracterización del tipo de innovaciones que desarrollan. Así, el resultado obtenido es contrario a lo planteado por Escorsa & Valls (2003), Sáenz (2008), y Castro (2009) quienes consideran que estas innovaciones al interior de una organización ayudan a caracterizarla. Desde este punto de vista, la dimensión medida permitió dar respuesta al objetivo de identificar los tipos de innovaciones existentes en los semilleros de investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar.

**Tabla 2**  
**Dimensión: Procesos para la gestión de innovación**

Indicador Alternativa		S	CS	AV	CN	N	TOTAL
Plan estratégico tecnológico	%	18	22	25	20	15	100
	Puntaje	0,90	0,89	0,74	0,39	0,15	3,07
Generación de ideas	%	24	24	23	21	9	100
	Puntaje	1,20	0,96	0,69	0,41	0,09	3,34
Desarrollo de proyectos	%	21	22	23	20	15	100
	Puntaje	1,03	0,89	0,69	0,39	0,15	3,15
Explotación de resultados	%	22	22	23	15	18	1,00
	Puntaje	1,11	0,88	0,69	0,31	0,18	3,17
Dimensión: Procesos para la gestión de innovación	%	21	22	24	19	14	100
	Puntaje	1,06	0,89	0,71	0,38	0,14	3,18

Fuente: Fuentes (2015).

Con respecto a la dimensión Procesos para la Gestión de Innovación, el resultado del baremo de interpretación obtuvo un valor de 3,18; de concepto favorable con las opciones S y CS, afirmando que, en los semilleros de investigación, se identifican los procesos de gestión de la innovación, y desarrollan planes que conllevan a mejorar los resultados. En este sentido, el resultado coincide con lo planteado por el Gobierno de Navarra (2008), y Rozo (1999), al considerar que las organizaciones con políticas de gestión de procesos de innovación, fortalecen los procesos de innovación y el producto elaborado. Así, la dimensión medida permitió dar respuesta al objetivo de describir los procesos para la gestión de la innovación.

**Tabla 3**  
**Dimensión: Indicadores de la gestión de innovación**

Indicador Alternativa		S	CS	AV	CN	N	TOTAL
Indicador de innovación de productos	%	14	19	20	21	26	100
	puntaje	0,68	0,75	0,59	0,42	0,26	2,70
Indicador de innovación de procesos	%	18	19	25	21	17	100
	Puntaje	0,90	0,75	0,74	0,43	0,17	2,99
Indicador de innovación en forma de organización y administración	%	11	21	22	23	23	100
	puntaje	0,55	0,82	0,67	0,46	0,23	2,73
Dimensión: Indicadores de la gestión de innovación	%	14	20	22	22	22	100
	puntaje	0,71	0,79	0,67	0,43	0,22	2,82

Fuente: Fuentes (2015).

---

Con respecto a la dimensión Indicadores de Gestión de Innovación, el resultado del baremo de interpretación, la dimensión fue calificada con un valor de 2,82 que la ubica en el concepto de desfavorabilidad con las opciones N y CN, afirmando que los semilleros de investigación de las Universidades Públicas del Departamento del Cesar no llevan registros que den cuenta de la gestión de innovación que conlleven a mejorar sus actividades.

En este sentido, el resultado de las encuestas, no coincide con lo planteado por el Lugones (2010), quien expresa que aquellas organizaciones que poseen políticas de gestión de innovación, deben tener una estructura organizativa encargada de la gestión de innovación, y del permanente monitoreo de todo lo que sucede a su alrededor, con indicadores capaces de dar respuesta a la elaboración de productos y/o procesos. Desde este punto de vista, la dimensión medida permitió dar respuesta al objetivo de conocer los procesos de innovación presentes en los semilleros de investigación en las Universidades Públicas del Departamento del Cesar.

En atención a la variable Gestión de Innovación, el baremo de interpretación fue calificado como neutro; los encuestados no consideran la gestión de innovación como proceso. Convirtiéndose en una oportunidad para que las universidades como agentes externos al lado de las organizaciones productivas, sean las encargadas de generar las innovaciones en bien de la comunidad y beneficio económico para la organización.

En este contexto, los resultados no contrastan con lo planteado por Escorsa (2005), quien expresa que la gestión de la innovación dentro de la organización, conlleva a aumentar la creación de nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes; resultados que aumentan la rentabilidad de las organizaciones, con un mercado exigente que reclama nuevos productos con mejores funciones y más eficaces. Por ello se hace pertinente que los semilleros de investigación hagan uso de la gestión de innovación, como instrumento capaz de contribuir a la organización al desarrollo, y al éxito, utilizando modelos existentes o elaborando uno propio que les permita afrontar el reto de la innovación y poder desarrollar una eficaz gestión para el desarrollo de la misma, y el aumento de elaboración de nuevos productos.

## **Conclusiones**

A partir de los resultados obtenidos se puede concluir que los semilleros de investigación de las universidades públicas del Departamento del Cesar, no aplican innovaciones incrementales, radicales ni menores, lo cual deja entrever el desconocimiento de los beneficios de incentivar acciones de innovación que propende por la mejora de las actividades creadoras y de investigación.

Se logró determinar que los semilleros identifican los diferentes procesos de gestión de innovación como preparar, definir, planificar, ejecutar, finalizar la investigación, apoyar las ideas de los integrantes; elaborar planes estratégicos que conllevan a fortalecer los procesos de innovación. Y con base en éstos, buscan alianzas con grupos de investigación con el fin de mejorar sus resultados.

También se confirmó que los semilleros no llevan registro que evidencien la gestión de innovación; es decir, todas las actividades realizadas al interior del grupo se realizan de manera empírica fortaleciendo la experticia que tiene cada investigador para poder obtener un producto. En este sentido, los semilleros no tienen el conocimiento de que son capaces, que metodología pueden utilizar o con qué recursos cuentan, no se tiene al interior de cada grupo una estructura que permita diferenciar las líneas de investigación o productos que pueden generar, no se tiene una correcta aplicación de la gestión de innovación ni se tiene un monitoreo, el cual puede facilitar la elaboración de productos y/o procesos.

Lo especificado conllevó a proponer lineamientos para la gestión de innovación en los semilleros de investigación en las universidades públicas del Departamento del Cesar; que orienten a sus participantes, que lleven a elaborar sus propios lineamientos para la gestión de la innovación. Haciendo necesario el diseño de acciones que mejoren la gestión de innovación al interior de los semilleros de investigación que conduzcan al mejoramiento de productos, bienes o servicios.

**Como citar este capítulo:**

Fuentes Medina, F., Flórez Fuentes, A., Vera, P., Flórez, A., Cabrales, J., Toloza-Sierra, C., Gomez Vahos, J., Arenas Torrado, M. y Espinosa-Castro, J.F. (2018). Gestión de Innovación en el Proceso de los Semilleros de Investigación en las Universidades Públicas del Departamento del Cesar. En J.E. Rodríguez., M. E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 49-67). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar

**DOI:****Referencias**

- Abernathy, W. J., & Clark, K. B. (1985). Innovation: Mapping the winds of creative destruction. *Research policy*, 14(1), 3-22.
- Albornoz, M. (2009). Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 5(13), 9-25.
- Castro, E., y Fernández, I. (2009). Conceptos básicos sobre innovación.
- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra. (2010). Herramientas de gestión de la innovación.
- Cotec, Fundación COTEC para la Innovación (2010). Innovación en la Europa del Conocimiento. Impacto de la nueva economía en el proceso de innovación empresarial.
- Curto, J (2008). Como Medir la Innovación. Recuperado de <http://josepcurto.com/2008/11/22/como-medir-la-innovacion/>
- De la Torre, J. R. (2009). Gobierno de Navarra. España.
- Díaz, C., y Balart, F. (2002). Ciencia, innovación y futuro.
- Escorsa, C., y Valls, J. (2003). *Tecnología e innovación de la empresa. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona*.
- Escorsa, P. (2005). *Inteligencia Competitiva y Transferencia de Tecnologías: Reflexiones para el Desarrollo de la Relación Universidad ” Empresa*.

- 
- Gaínza, A. (2006). La entrevista en profundidad individual. Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios, 219-263.
- García, T. (2006). Políticas de Gestión de Investigación en las Universidades públicas del Departamento del Cesar.
- Gobierno de Navarra. (2008). Guía Práctica. La gestión de innovación en 8 pasos.
- Goffin, K., & Mitchell, R. (2005). Innovation management: strategy and implementation using the pentathlon.
- Grupo Obea Research de la Universidad de Mondragón (2008). Innovación abierta Más allá de la innovación tradicional, España.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta Edic. DF. México: McGraw-Hill.
- Hoyos, A. (2002). Gerencia de innovación tecnológica. Editoria Alfaomega. Colombia
- Lugones, G., Peirano, F., & Giudicatti, M. (2010). Los indicadores de innovación en América Latina: La importancia de consolidar la normatización de criterios en la región y su contribución para la formulación y gestión de políticas de CyT. *Curitiba: FONCYT*.
- Pavitt, K. (1999). Tecnología, gestión y sistema de innovación. Universidad de Sussex. Reino Unido.
- Ricyt/OEA (2001): Normalización de indicadores de innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe “Manual de Bogotá
- Rozo, J. (1999). La Inter-Trans-Multidisciplinaridad. *II Encuentro Nacional de Semilleros de investigación. Memorias*.
- SÁENZ, T. W. (1999): *Ingenierización e innovación tecnológica, Tecnología y Sociedad/ Grupo de estudios sociales de la tecnología*, Editorial Félix Varela, La Habana, pp. 79-97.
- Schumpeter, J. (1978). Teoría del desenvolvimiento económico. Quinta reimpresión. Fondo de cultura económica. México.
- Sistema Bolivariano de Innovación, de Bolivia (2009). Sistema boliviano de innovación. Viceministerio de Ciencia y Tecnología. Recuperado

---

de [http://spin-be.unesco.org.uy/subida/documentosRelevantes/DocSBI\\_01-06-2009.pdf](http://spin-be.unesco.org.uy/subida/documentosRelevantes/DocSBI_01-06-2009.pdf).

# 4

## PRUEBAS SABER, PRÁCTICAS Y RENDIMIENTO ACADÉMICO INSTITUCIONAL: UNA MIRADA A LA GESTIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD<sup>1</sup>

### **Mariana Elena Peñalosa**

Doctor en Educación, Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580>, E-Mail: [mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co](mailto:mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co)

### **Jobel E Rodríguez**

Magíster Dirección Estratégica en Tecnologías de Información, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8353-2736>, E-Mail: [jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co).

### **Anderson S. Flórez Fuentes**

Magíster en Educación, Especialista en Gestión de Proyectos informáticos, Ingeniero de Sistemas, Docente Universidad de Pamplona, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6176-1071>, E-Mail: [andersonflorezf@unipamplona.edu.co](mailto:andersonflorezf@unipamplona.edu.co)

### **Clara Liliana Parra**

Magíster en Educación, Comunicadora Social, E-Mail: [claralilianaparra@botmail.com](mailto:claralilianaparra@botmail.com)

### **Wilmar Angarita Bautista**

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ingenierías, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8195-8656>, E-Mail: [w.angarita@unisimonbolivar.edu.co](mailto:w.angarita@unisimonbolivar.edu.co)

### **Cristian A Toloza-Sierra**

Ingeniero de Sistemas, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: [c.toloza@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.toloza@unisimonbolivar.edu.co)

### **Jhon-Franklin Espinosa-Castro**

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. Docente e investigador. Universidad Simón Bolívar Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-Mail: [j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co)

### **Mary Carlota Bernal**

Magíster en Computación, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7565-2909>, E-Mail: [m.bernal@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.bernal@unisimonbolivar.edu.co)

---

<sup>1</sup> Este artículo de reflexión es un producto de investigación derivado del proyecto de investigación titulado: “Mejoramiento de las prácticas pedagógicas para el Departamento Norte de Santander”, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017 respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Altos Estudios de Frontera (ALEF), Ciencias Computacionales (CICOM)

## Resumen

Un indicador de buena gestión y organización escolar es el rendimiento académico, evidenciado en las evaluaciones que hace el Estado como parte de su política educativa, y que plasma en los resultados de las denominadas pruebas de Estado SABER e ICFES. Precisar las prácticas institucionales implicadas en el rendimiento académico estudiantil y el cumplimiento de las políticas de Estado contenidas en tales pruebas en la perspectiva de una gestión educativa de calidad, constituye el propósito del estudio que se presenta. Los datos que se conocen cotidianamente en la institución señalan un bajo rendimiento estudiantil en el Centro Educativo San José de Calasanz, El Zulia, Colombia que no alcanza a cubrir la media requerida lo cual reduce la opción de ingreso estudiantil a la educación superior. Los referentes teóricos en los que se inserta el estudio implican la revisión de las Políticas Educativas en Colombia, particularmente las referidas a la Calidad Educativa, el Mejoramiento Institucional emanadas del MEN-Colombia y el Sistema de Evaluación Nacional Colombiano que define las Pruebas SABER, Pruebas ICFES; estos elementos de la gestión académica institucional, complementan la praxis pedagógica y generan implicaciones en el rendimiento escolar. Para la búsqueda de información se trabaja con el método de estudio de caso cualitativo puesto que facilita la información detallada sobre la institución en estudio, insertando insertarán datos cuantitativos de ser necesario. Los instrumentos empleados para recolectar la información son Entrevistas individuales y colectivas, análisis de registros y formas estadísticas contenidas en documentos oficiales. Finalmente se espera examinar las fortalezas o debilidades de la gestión educativa en estudio vinculadas al rendimiento estudiantil, a partir de las pruebas de Estado y las implicaciones de calidad que llevan consigo.

**Palabras clave:** Políticas educativas, prácticas institucionales, rendimiento académico, gestión de calidad.

## *Knowledge, practices and institutional academic performance: a look at quality education management*

### Abstract

An indicator of good management and school organization is the academic performance, evidenced in the evaluations made by the State as part of its educational policy, and which is reflected in the results of the so-called SABER and ICFES State tests. Specifying the institutional practices involved in student academic performance and compliance with State policies contained in such tests in the perspective of quality educational management, is the purpose of the study presented. The data that are known daily in the institution indicate a low student performance in the Educational Center San Jose de Calasanz, El Zulia, Colombia that does not cover the required average, which reduces the option of student entry to higher education. The theoretical references in which the study is inserted imply the revision of the Educational Policies in Colombia, particularly those referring to Educational Quality,

Institutional Improvement emanating from MEN-Colombia and the Colombian National Assessment System that defines the SABER Tests, Tests ICFES; These elements of institutional academic management complement the pedagogical practice and generate implications for school performance. In order to search for information, we work with the qualitative case study method, since it provides detailed information about the institution under study, inserting quantitative data will be inserted if necessary. The instruments used to collect the information are individual and collective interviews, analysis of records and statistical forms contained in official documents. Finally, it is expected to examine the strengths or weaknesses of educational management in study linked to student performance, based on the state tests and the quality implications that they bring with them.

**Keywords:** Educational policies, institutional practices, academic performance, quality management.

## Introducción

En Colombia, el proceso educativo está bajo la dirección del Ministerio de Educación Nacional, encargado del desarrollo de los diversos lineamientos que conforman las políticas educativas nacionales, y en su efecto canalizar todo lo relacionado con el servicio educativo. Allí se hace énfasis en los procedimientos a ser puestos en práctica vinculados con los lineamientos curriculares y los estándares básicos que permitan alcanzar las competencias en cada una de las áreas de instrucción, para que dicho servicio se realice en forma eficaz, especialmente en el caso de grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad. El mismo está sujeto al sistema nacional de evaluación para identificar los resultados alcanzados por los educandos. Estas son las principales medidas para que los establecimientos donde se imparte la educación puedan estructurar su Proyecto Educativo Institucional (PEI), su plan de estudios y su plan de mejoramiento. Esta serie de políticas y programas están destinados a lograr el ingreso de todo un conglomerado de estudiantes en los diversos niveles, la persistencia de los mismos para alcanzar la culminación de sus estudios, la consolidación del aprendizaje y el desarrollo de las competencias necesarias para seguir aprendiendo y para desempeñarse en el mundo productivo.

De esta manera, se llegó a promover la instauración de modelos educativos los cuales fueron probados especialmente en el medio rural,

previa elaboración de un proceso de diagnóstico participativo que identifican necesidades educativas locales. Se visualizó la expansión en el nivel de educación preescolar, así como la cualificación de las Escuelas Normales Superiores, promover una red de asistencia técnica y acompañamiento, generar actividades de formación permanente para maestros y constituir redes de agentes educadores.

Entre sus macro objetivos consideró plantear los sistemas generales y completos, cuya calidad generó la evaluación de instituciones y programas, y el desarrollo de las acciones por parte de los organismos competentes en pro de mejorar todo el sistema educativo. Esto conlleva al alcance de la meta de calidad educativa que busca que las instituciones en su totalidad cuenten con programas adaptados a la formación integral, de forma que los educandos puedan alcanzar altos estándares de calidad en todos los niveles educativos, asegurando su acceso, permanencia, pertinencia y calidad. Bajo estas premisas se desarrolla parte de la política educativa llamada Revolución Educativa liderada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2010). El Plan Nacional de Educación (PNDE), se consolida entonces como una política de Estado en donde se prevé a diez años las necesidades y las oportunidades que se pueden generar en la educación y se diseñan las estrategias para tal fin. (PNDE, 2006-2016, p.40-41)

Para el momento, la política educativa se denominó Revolución Educativa y presentada como una estrategia de prioridades -aun en vigencia- en la búsqueda de que toda la población en edad estudiantil asistiera de forma consecuente a las escuelas, colegios, instituciones y universidades, reconociendo la educación como un asunto nacional y de todos. El objetivo primordial es innovar la educación cuyos métodos sean mejorados continuamente, contribuyendo de esta manera a que el país ocupe los primeros lugares del promedio latinoamericano en términos de calidad.

Se propone la búsqueda de alternativas de financiación, particularmente para poblaciones de escasos recursos y buen desempeño académico. El reto es construir una educación con un sistema organizado que responda a las necesidades de equidad y de justicia social de Colombia, es decir, “se impone

la educación crítica, científica, ética, tolerante con diversidad y comprometida con el medio ambiente” como lo señalan sus principios básicos. Además, precisa políticas de cobertura, calidad, pertinencia laboral, capacitación técnica e investigación científica (MEN<sup>2</sup>, p. 6).

Al respecto, Ibagón, N. (2015) plantea que el “desconocimiento o análisis simple de la educación y su relación directa con sus ámbitos pedagógicos, sociológicos y políticos malgastan fuerza tanto en las posturas que buscan legitimar el actual estado de ciertas realidades educativas, como las posturas críticas que pretenden promover cambios y transformaciones en ellas. (p.31). Es decir, sino se hace un análisis serio y profundo de los fenómenos que rodean el ámbito educativo, teniendo en cuenta sus distintos escenarios, no se podrán abordar de manera efectiva los aspectos que entorpecen el desarrollo y el avance educativo. Por ello, se hace imperante promover acciones de reconocimiento de la realidad educativa, que conlleven al real mejoramiento de los procesos y no a “pañitos de agua tibia”; que solventan los problemas por un periodo determinado, pero no lo ataca de raíz, haciendo que los esfuerzos e inversiones se pierdan porque no abordan la problemática real.

En este orden de ideas, el objetivo es concebir una educación en cada una de las instituciones con una perspectiva organizativa y globalizadora del aprendizaje que incluya todos los elementos de la organización escolar, organizándola mediante la canalización de actividades, estrategias y proyectos que se vayan concretando a través de los procesos de reflexión sobre la práctica educativa. En este sentido, debe producirse la adecuación progresiva de los contenidos de enseñanza para desarrollar experiencias significativas y actividades didácticas que respondan a una concepción constructivista del aprendizaje y de la intervención pedagógica para alcanzar una educación integral.

Con respecto al proceso educativo se desarrolló el presente estudio Pruebas, Saber, prácticas y rendimiento académico institucional, el cual

---

<sup>2</sup> Documentos de trabajo, MEN-Colombia

incidió notoriamente en el desarrollo integral del educando, colocándolo al margen de un universo que está en constante evolución, con cierto grado de incertidumbre, tomando en cuenta el surgimiento constante de nuevas informaciones que globalizan las formas de entendimiento y de interacción social que a su vez se determinan enormemente con el uso de las nuevas tecnologías llegando impactar e influenciar en alto grado a los educandos y la población en general. Aspectos que según Cardona (2005, p. 12) permiten considerar que el “bajo rendimiento en los educandos debería estar aislado de las escuelas, tomando en cuenta todos los modelos y programas que se han desarrollado en las políticas gubernamentales para el alcance de las metas académicas y sociales que involucran el alumno”.

En este sentido, es relevante destacar que la gestión educativa de calidad, es una expresión que se convierte en un espacio de amplias perspectivas, entre ellas, clasifica el fortalecimiento de la gestión escolar. La intención de la política del Estado colombiano, en esos momentos, resumida en el Plan Decenal (2006 – 2016), también llamado Revolución Educativa, alberga principios de cobertura, pertinencia y calidad. En este último se pretendía privilegiar el mejoramiento progresivo de las instituciones, entendiéndose esto como un compromiso de autoevaluación institucional, elaboración de planes de mejoramiento y el seguimiento de los mismos. Esta alternativa de crecimiento requiere que las organizaciones educativas asuman el compromiso de configurar estrategias para hacer más efectivos los procesos y lograr mejores resultados.

Martínez y Solano (2006), expresan que: “es necesario apoyar los métodos de educación, mejorando el proceso de aprendizaje y el autoaprendizaje que a su vez optimiza la calidad de vida y a la autogestión que propicie el desarrollo integral razonable” (p. 18). Esto significa que la colaboración y respaldo que se le brinde a las instituciones para fomentar los nuevos conocimientos, avalen un cambio en la forma de manejar la educación, para el logro social en función de la calidad educativa.

En consecuencia, la actuación de la gestión educativa es llegar al fortalecimiento de las estrategias en forma permanente para el rendimiento

del estudiante; para ello es necesario que opten en la organización de grupos como una vía que pueda tomar en cuenta necesidades en forma constante, y a la vez construir un espacio para la autogestión y aproximándose al manejo técnico donde se pueda ordenar toda la información orientando el trabajo, pero debe estar dirigido desde la escuela para obtener resultados ideales.

De acuerdo con Torres (2005), “quizás uno de los indicadores más relevantes en el análisis educacional sea la tasa de prosecución, con la preocupante deserción que aún en los últimos tiempos persiste, el rendimiento académico no funcional y aparte los recursos humanos que demanda el desarrollo económico” (p. 97). Es una situación crítica al sistema educativo, por estimarse el bajo rendimiento académico de los estudiantes como una problemática de gran calibre dentro del proceso institucional, especialmente en el medio rural, quien, pese a los esfuerzos estatales realizados, siempre está a un lado de alcanzar un rendimiento significativo debido a los múltiples problemas sociales y económicos a los que se enfrenta.

Tales falencias han estado reflejadas posteriormente en el mercado ocupacional, pues si bien es cierto que desde el punto de vista académico los egresados de los diferentes niveles educativos rurales no llenan los requisitos, y no es menos cierto, que su grado de preparación no es el suficientemente aceptable como para garantizar un óptimo desempeño en el ejercicio profesional.

Sarmiento (2009) expresa que “en la sociedad debe trabajarse el aprendizaje cooperativo que conduce a que se presenten algunos cambios de conducta, en la disminución de preocupaciones y en el aprendizaje participativo desde una edad temprana” (p. 56); aspectos que impelen a lograr el desarrollo de los valores, actitudes y habilidades para una ciudadanía activa, todo ello, para lograr mejores resultados de comportamiento en las escuelas rurales. Puesto que la mayoría de los estudiantes presentan dificultades para adquirir aprendizajes que resulten significativos. Para nadie es un secreto, que diversas instituciones en la actualidad especialmente en el medio rural, tienen múltiples problemáticas que se traducen en fracaso para los pobladores de sus comunidades.

En este particular, Pérez (2010) llegó a opinar que existen algunas situaciones particulares en las escuelas rurales tales como: “las metodologías que aún se aplican son pasivas, que robustecen la memorización antes que la comprensión y sin dar notabilidad a la evolución de las habilidades de pensamiento, difíciles de aplicar en escuelas” (p. 21), a ello podría unirse que la gran mayoría son de escasos recursos con diferentes ritmos de aprendizaje debido al ingreso tardío y la repetencia.

Lo indicado forma parte de las situaciones y características del estudiante promedio, donde un grupo considerable en la mayoría de los casos suele llegar a repetir algunas asignaturas o en su efecto reparar las mismas; a lo que Rojas, (2008), estima “sus capacidades intelectuales son menores, lo que lleva a que persista la repetición de los estudiantes en las diferentes asignaturas o tienen que reparar en ocasiones” (p. 14). Es decir, sus intereses individuales no han podido mantener las formas de aprendizaje, sin obviar que los estudiantes con bajo rendimiento suelen tener el mismo aprendizaje adquirido en los años anteriores, puesto que puede recuperarse de acuerdo a sus necesidades.

En el marco de la Calidad, se buscan respuestas a los ejes de calidad indicados por el MEN como estándares de competencia, evaluación y planes de mejoramiento, invita a los gestores de calidad a ocuparse de “lo que un niño debe saber y saber hacer en cada grado y área básica del conocimiento” (p. 9), a considerar las evaluaciones como una vía de “información que permite identificar los aspectos por mejorar”, y la definición de metas y acciones concretas que convertidas en alternativas de mejoramiento se integran en planes o programas de mejoramiento que promueven en la gestión escolar su buen funcionamiento. De esta forma garantizar logros académicos, gerenciales y de ambiente escolar representativos de la gestión de calidad. La escuela, de manera genérica, tiene ante sí oportunidades para fortalecer su administración en todos los ámbitos y dimensiones de la gerencia.

Es cierto que una buena gestión educativa garantiza la ejecución de las valoraciones que se obtienen a través de la evaluación e identificar cual fue el alcance de los resultados, lo que conducirá a la toma de decisiones adecuadas

para mejorar la situación, todo ello genera beneficios a la educación en términos generales. Desde esta perspectiva Romero (2003) llegó a opinar que “la gestión educativa lleva a una buena organización, un conjunto formal de relaciones entre los elementos constitutivos del sistema y una correspondencia con las necesidades del medio social y contextual” (p. 12). La organización escolar debe abordar y entender entonces, a las organizaciones desde el sujeto, componente importante de su estructura, sujetos que se interrelacionan constantemente para conseguir un objetivo en común, funcionar sobre una base estructurada que les permita establecer un trabajo armónico libre de tensiones, es decir, un clima organizacional sano, con claros fines y objetivos, mediante labores conocidas y bien delimitadas, puedan coordinar acciones conjuntas de mejoramiento que contribuyan a un avance positivo de toda la organización.

Al respecto, se consideró relevante tomar en cuenta lo que se establece en el Sistema de Aprendizaje Tutorial (SAT), por ser un patrón que conduce a la población joven y adulta (Decreto 3011/97) de los sectores rurales a cumplir y alcanzar con su formación en los diversos niveles de educación ya sea básica secundaria y media, con la utilización de estrategias y métodos que posibiliten la integración de la educación con el trabajo y los procesos de organización social y comunitaria. Por su naturaleza flexible, la ejecución del programa está sujeto a modificaciones según el sector en donde se aplique. El SAT se basa en la presencia de un miembro de la comunidad local que recibe capacitación para fungir como tutor. Esta persona se encarga de organizar un modelo de aprendizaje acorde a las necesidades locales. El programa cuenta con una batería de materiales que son utilizados por los alumnos para el autoaprendizaje. Las evaluaciones del SAT indican que éste ha sido implementado en una gran parte del territorio de Colombia, contando con una alta participación de alumnos. El programa ha ofrecido la posibilidad de cursar educación secundaria y superior a la población rural, que antes de la implementación del SAT tenía escasas oportunidades de llegar a estos niveles educativos. Si bien el balance cuantitativo del SAT es positivo, es necesario llevar a cabo evaluaciones cualitativas que den cuenta de la calidad del aprendizaje de esta modalidad educativa.

Lo especificado con anterioridad, conllevaron al surgimiento del estudio

por la consideración de que en la gestión curricular han estado presentes variados factores que resultaron desarticulados afectando el proceso y el beneficio estudiantil. Se fueron obviando los contextos a los cuales pertenecen los evaluados, es decir, pretender evaluar a un participante del acto educativo de una zona rural, como la que se estudia, con orientaciones de espacios urbanos, lo que arrojó consecuentes debilidades en el proceso porque las condiciones de estudio son diferentes; dadas las mayores oportunidades que se tienen para acceder a los medios, herramientas y espacios que complementan el proceso de aprendizaje de los estudiantes urbanos, mientras que éstos y otros recursos son muy limitados para las zonas rurales.

La preocupación fue notoria, luego del análisis de los resultados obtenidos en las pruebas de SABER entre los años 2003 y 2006 y de ICFES 2008, donde se evidenció bajo rendimiento académico, lo cual condujo a reflexionar sobre los aspectos en los que se está fallando como alerta al reforzamiento de esas debilidades, de modo que, en las próximas evaluaciones externas se obtengan mejores resultados y que paulatinamente se vaya mejorando el nivel de rendimiento académico institucional, y de esta forma acceder a todos los beneficios que otorga el Estado colombiano a una institución con gestión educativa de calidad.

Las razones últimas traen como consecuencia un estudiante cuyo rendimiento académico resultará de baja calidad por no contemplarse oportunamente en el proceso evaluativo lo que ha de ser examinado. El poco seguimiento y valoración de la planeación académica y prácticas pedagógicas de los maestros que hacen parte del proceso formativo; es lo que incide a su vez en tal rendimiento. Hacer coincidir la acción educativa con el contexto social, concretaría una política nacional de formar para arraigar al sujeto de estudio a su espacio, considerando que en la zona rural hay elementos asociados a su necesidad de proyección productiva, no necesariamente a la elucubración científica aislada.

En la gestión de calidad y la organización educativa, se enfatizó el señalamiento que uno de los fines de la primera, es propender por el progreso del rendimiento académico de los estudiantes, el cual se da cuenta de las prácticas administrativas y pedagógicas que configuran la dinámica educativa. Es por ello,

que el Estado a través de su sistema de evaluación nacional liderado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), sustentó una política de evaluación externa de las instituciones educativas a través de las Pruebas SABER aplicadas en los grados de básica primaria y secundaria (5° y 9°) que dan cuenta del nivel de conocimiento y competencias que tienen los estudiantes en los grados respectivos.

La prueba de Estado, fue realizada a los estudiantes de grado once de educación media que los informó acerca de sus competencias en cada una de las áreas evaluadas (Biología, matemáticas, lenguaje, física, inglés, medio ambiente, sociedad y violencia). La coincidencia entre el rendimiento de la disciplina con la aspiración de estudio debe significar un puntaje de alto rendimiento para ser aceptado en los estudios superiores que pretende.

La política de estado en esta vía sirvió de incentivo el mejoramiento continuo, de tal manera que en la medida que los datos institucionales han avanzado, las instituciones a futuro mejorarán su calidad, por lo cual recibe beneficios que se traducen en infraestructura, capacitación docente, dotaciones tecnológicas, bibliográficas, reconocimientos públicos, entre otros. Entonces, ¿Cómo responder institucionalmente a la mejora del rendimiento estudiantil en lo que respecta a las pruebas SABER? Incorporarse a esos planeamientos políticos de mejora de la calidad, hace pertinente la educación y la demanda social. Sirve de plataforma en la toma de decisiones para las diversas solicitudes realizadas en materia educativa para reorientar políticas locales que orienten la gestión escolar. Las pruebas de Estado, descontextualizadas de por sí, generan rendimientos poco coherentes.

En atención a lo especificado con anterioridad se plantea como objetivos generales: Diagnosticar en el marco de la Política de Calidad del MEN, las prácticas institucionales a nivel de educación básica y media, en relación con el rendimiento académico estudiantil. Contrastar en el escenario de estudio, los resultados del rendimiento estudiantil y su coherencia con la evaluación externa contenida en las pruebas SABER e ICFES, en la perspectiva de una gestión educativa de calidad.

## Metodología

El estudio por su naturaleza está fundamentado en un enfoque cualitativo, puesto que interesa “estudiar la realidad en su contexto originario, tal y como suceden los hechos, para interpretar los fenómenos...” (Rodríguez, 1999, p.3); representa una investigación de carácter descriptivo. De ser necesario, se insertarán datos cualitativos que sean de relevancia para la investigación, puesto que en el estudio de caso se obtienen toda clase de datos. Es pertinente al desarrollo de las ciencias humanas y sociales, implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistémico y en profundidad de casos de un fenómeno, entendidos éstos como entidades sociales o entidades educativas únicas. Es un campo privilegiado para comprender los fenómenos educativos, puesto que es una narración que proporciona información contextualizada sobre un determinado sujeto, realidad o acontecimiento. (Martínez 1999. p. 23). A través del mismo, se profundiza sobre la coherencia o no de las políticas del Estado colombiano y el resultado del rendimiento académico institucional, luego de la aplicación de las pruebas SABER, orientan la comprensión de los puntos álgidos de la gestión educativa de la institución en estudio y cuya superación dispondrían a sus miembros a recibir beneficios individuales y colectivos que este caso trae consigo. El centro de la Investigación es la unidad básica que en este asunto es un centro escolar.

Se corresponde con el método fenomenológico, pues está en concordancia con la realidad estudiada, según Martínez (1999) “se utiliza para captar desde el marco de referencia del sujeto que vive y experimenta determinada situación” (p. 24), por ello se estudia la realidad, en la que su esencia está en función del modo cómo se le vive y percibe por los sujetos. De la misma manera, Arnal, Del Rincón y Latorre (2001) explican que el método fenomenológico ha ofrecido importantes aportes a la investigación cualitativa; señalan: “el análisis de los fenómenos representada por la apreciación de las personas como parte de su marco referencial; y su preocupación por el conocimiento que tienen los individuos de cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción” (p. 195).

Es así como fue preciso conocer la significación del rendimiento académico y la aplicación SABER; para ello se recurrió a la descripción de las concepciones y de

las representaciones con respecto a la enseñanza en la educación rural en atención a la gestión educativa, reflexionar sobre esto, abarcó desde una perspectiva que incluyó la visión de la investigadora, y lo que aportaron los teóricos a partir de sus diferentes concepciones. Por su parte, Heidegger (1994) define la fenomenología como esta ciencia conlleva a visualizar los fenómenos, consiste en: “acceder a observar lo que se presenta, tal como se presenta a sí mismo” (p. 168), y Husserl (1996), usa el término *Lebenswelt*, para referirse al mundo vivido como el punto focal de los estudios fenomenológicos, para él, es la ciencia de las esencias.

Es tomado en cuenta lo hermenéutico interpretativo; por considerarlo el más conveniente para el estudio. La hermenéutica para Packert (2001) “Implica un intento de explicar y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio, en la comprensión práctica” (p. 3). Por tal motivo, fue necesario captar lo que estaba sucediendo en la realidad, interpretar señales y símbolos para reflexionar sobre ellos y comprenderlos.

El escenario de estudio, estuvo constituido por el Centro Educativo Rural San José de Calasanz. Está ubicado en un lugar de familias numerosas, de escasos recursos económicos, donde la mayoría de sus integrantes se dedican al trabajo en el campo para la obtención del sustento diario incluso los niños deben colaborar con las actividades caseras como el cuidado de los hermanos menores y oficios. La misión institucional plantea formar... competencias básicas, ciudadanas y labores que les permita ser agentes activos, dinámicos... a la par con los avances científicos, técnicos y académicos, líderes de proyectos que contribuyan a sus comunidades y del suyo propio. Su accionar pedagógico asume la metodología Escuela Nueva, Postprimaria y el Modelo de Educación Media Académica Rural (MEMA), (2018) que ayudan de manera eficaz a adquirir los conocimientos necesarios a los participantes del proceso educativo.

Para lograr parte de esa descripción se realizó la observación. Igualmente, una entrevista con cuestionario semiestructurado, procurando un diálogo coloquial, que permitiera a la investigadora conocer con la mayor profundidad posible la apreciación de los sujetos en relación al tema central de la investigación. Por su parte, la etapa estructural permitió identificar a través de los discursos

aportados desde los informantes, las categorías que abarcan la unidad temática de manera completa y precisa, logrando determinar así los aspectos relevantes que surgieron con cada aporte obtenido de la entrevista. Predominaron los significados y representaciones inesperadas para la investigadora, que se expresan en la descripción y análisis de los discursos y que además fueron cotejados con los aportes teóricos de los expertos en el tema; arrojando resultados interesantes que daban respuesta a los objetivos de estudio.

Para el análisis de los datos cualitativos, se tomaron en cuenta aportes teóricos que para el momento se disponían en el mejoramiento del problema, todo a partir de las conclusiones que se originaron del desarrollo del estudio. Considerando la importancia del tema, se comprende la relevancia de continuar en esta línea de investigación y ser constantes y persistentes en dar aportes significativos en pro de la búsqueda de soluciones. Por tanto, se centró el uso de los fundamentos teóricos y metodológicos propuesto por Martínez (1999), en ellos la teorización la generan los datos recabados a la luz de los planteamientos teóricos que fundamentan el estudio, el contacto con los actores o informantes clave, para poder recabar la información para generar los constructos que llevaron a la elaboración de fundamentos teóricos.

La validez manifiesta una visión clara de lo que se estudia para poder establecer y comprobar si la técnica desarrollada tiene coherencia lógica y carencia de elementos contradictorios; Martínez (2010) señala: “el nivel de validez se juzga por el grado de coherencia lógica interna de sus resultados y por la ausencia de contradicciones” (p. 119). Se caracteriza porque la información se recolecta en diferentes momentos del proceso, se participa en esa realidad; los datos recolectados se contrastan entre sí. El método y los instrumentos que se seleccionan, funcionan en la recolección de la información por el enfoque epistemológico aplicado, que facilita la interpretación de la relación entre las situaciones presentadas, informantes claves y contexto. La confiabilidad en estudios de naturaleza cualitativa, es denominada por Martínez (ob.cit): “aquella que toma en cuenta el nivel de correspondencia de interpretación, entre diferentes observadores, evaluadores o jueces, del mismo fenómeno; es decir, la confiabilidad es interna, interjueces.” (p.117). La confiabilidad de este estudio se sustenta en los siguientes aspectos: (a) Las preguntas son derivación del marco referencial. (b)

La investigadora participa activamente; se identifican los informantes claves de la institución seleccionada y los criterios de selección; (c) se describe el contexto socio-educativo en el que se desarrolla la investigación (d) se explica el método empleado y la técnica de triangulación para la interpretación de la información y posteriores réplicas; en este caso, los datos provienen directamente de la fuente; (e) los informantes confirman la objetividad de la información recabada. La confiabilidad en esta investigación está en las propias fuentes referenciales, de ellas se extrajeron las unidades de análisis iniciales que conducen a la explicación de la situación real estudiada, en relación con lo que sucede, quién lo produce, cómo, cuándo y por qué ocurre lo que se observa o lo que los informantes expresan.

## **Resultados**

Los hallazgos encontrados se destacaron en forma organizada en función del rendimiento académico y la aplicación SABER en el conocimiento de una gestión educativa de calidad. Se toman en cuenta los niveles y modalidades de educación de los sujetos de estudio; estos corresponden al nivel de básica primaria con metodología de Escuela Nueva, básica secundaria con Postprimaria y educación media con metodología MEMA (Modelo de Educación Media Académica Rural).

### **Experiencias pedagógicas, socioculturales y socioeconómicas que afectan el rendimiento escolar**

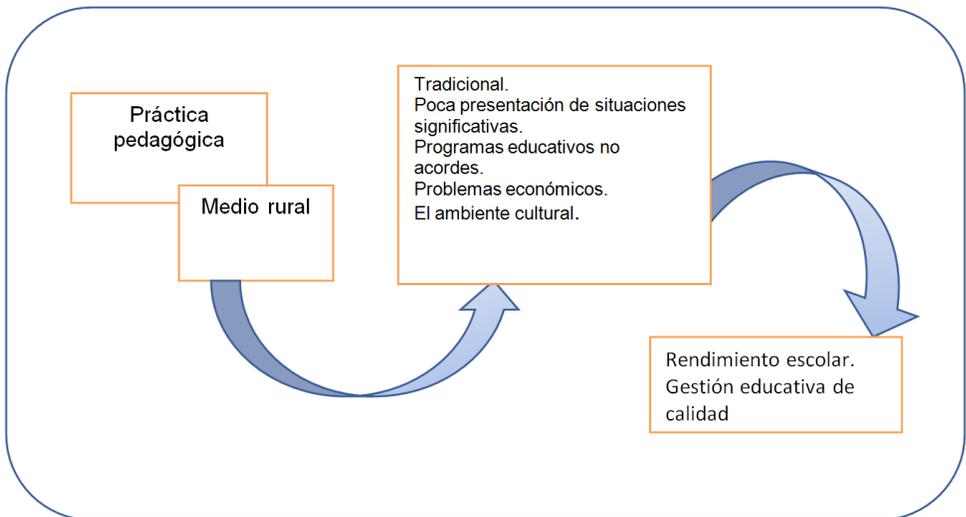
Las narraciones de los actores abordan el conocimiento que tienen los estudiantes sobre su rendimiento académico en el año escolar en curso (2009). En lo sociocultural, la identificación del entorno social y cultural donde éstos se desenvuelven. En lo socioeconómico, esbozan los elementos económicos que afectan el rendimiento estudiantil de cada uno de los participantes y la percepción del ambiente escolar, lo que clarifica el espacio y la imagen que perciben los estudiantes del proceso educativo y de su escuela.

Cada actor logró entender que es interprete de su aprendizaje, el cual forma parte de su evolución educativa y que su superación es una conquista personal que solo depende del grado en que logre sus metas tomando en cuenta las propuestas por la escuela y la sociedad. El saber, le permite incorporar un cúmulo de conocimientos representados por medio de métodos que fueron elementales

para la acción de los procesos de desarrollo de competencias académicas, sociales y laborales. El hacer, es el conjunto de operaciones definidas que llegan a cambiar, con determinado objetivo e incorporarse para responder a una necesidad o para dar solución a un problema, actuando en el contexto del saber.

El ser es la dimensión que accede a canalizar lo cognitivo, lo emocional, actitudinal y axiológico del individuo referidos a su propia actuación. Enfoca prioritario tomar en cuenta los aspectos relacionados con las conductas y actitudes de las personas en su relación con el entorno” (Arbeláez, 2009, p. 25). El hacer, el convivir, el hacer y el ser, son los pilares fundamentales del aprendizaje, a ser tomados en cuenta en la praxis educativa para lograr una formación integral y en su efecto un rendimiento académico positivo.

### La práctica pedagógica en el medio rural, pedagogía, cultura que afectan el rendimiento escolar: Gestión educativa de calidad



**Gráfico 1. La práctica pedagógica en el medio rural, pedagogía, cultura que afectan el rendimiento escolar: Gestión educativa de calidad.**

Fuente: Autora de la Investigación

A través del estudio se confirma que la situación educativa en el ámbito rural estuvo determinada por dos elementos críticos: la situación económica precaria que indica la pobreza de la población, y que sin duda lo coloca en desventaja para obtener una mejor calidad de vida, la utilización y acceso a los diversos servicios públicos y privados de los que goza la población que se encuentra en el casco urbano. A ello se une, la situación crítica por la que atraviesa la educación pública con deficiencias en estrategias, métodos y otros especialmente en el sector rural.

Al respecto Pérez (2010) estima: “La población rural del país representa en la actualidad alrededor del 28% del total nacional y más del 80% vive en condiciones de pobreza” (p. 23), por lo que se generan algunas de las carencias educativas del área rural, que determinan a través de la poca asistencia del escolar a los centros educativo, un acentuado analfabetismo, oferta educativa muy precaria que coloca en desventaja el nivel de educación básica.

El sector educativo no cuenta con una inversión considerable que le permite viabilizar programas. Es precario e inestable por lo que se hace imposible el debido mantenimiento de la infraestructura, las ofertas de alfabetización no se logran en su totalidad, se carece de alternativas para la prosecución de los estudios, especialmente para aquellos que culminan sus estudios de bachillerato y se alejan de ingresar a la educación superior; aspectos que los conducen a desplazarse en muchos de los casos a la ciudad de Cúcuta (capital del departamento). En este sentido se requiere de un plan de estudio orientado hacia la tecnificación e industrialización, para la población escolar de los niveles de básica secundaria y media. Concentrar la Inversión social educativa y en lo posible efectuar convenios de extensión con las universidades de la región.

En las prácticas pedagógicas, dentro del ámbito escolar y los procesos educativos se observa una actividad que se hace necesario analizar desde el punto de vista pedagógico, esta es la práctica pedagógica de los maestros, la cual ha sido objeto de estudios e investigaciones en las diversas disciplinas puesto que esta recae y afecta directamente a los estudiantes. Montiel (2004) estima que “toda práctica implica una acción, y las acciones suponen un conocimiento previo, el conocimiento previo constituye una parte fundamental en el desarrollo educativo pues está directamente relacionado con la teoría formal de la ciencia,” (p. 4); lo

que evidencia que la teoría no debe estar separada de la práctica, siempre debe realizarse en total sincronía, más aún en el ámbito educativo, pues implica una transmisión y una apropiación de conocimiento. Por tanto, Gallego, (2000) afirma que la “práctica o acto pedagógico es un constructo necesario de la relación teoría y práctica que se encuentra inicialmente en la percepción del pedagogo antes de ser una realización en la realidad del espacio escolar” (p. 81). Todo acto pedagógico debe realizarse en torno a una temática de estudio, teniendo en cuenta la epistemología de la ciencia que se trabaje, lo cual va a guiar el proceso de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los logros y objetivos planteados.

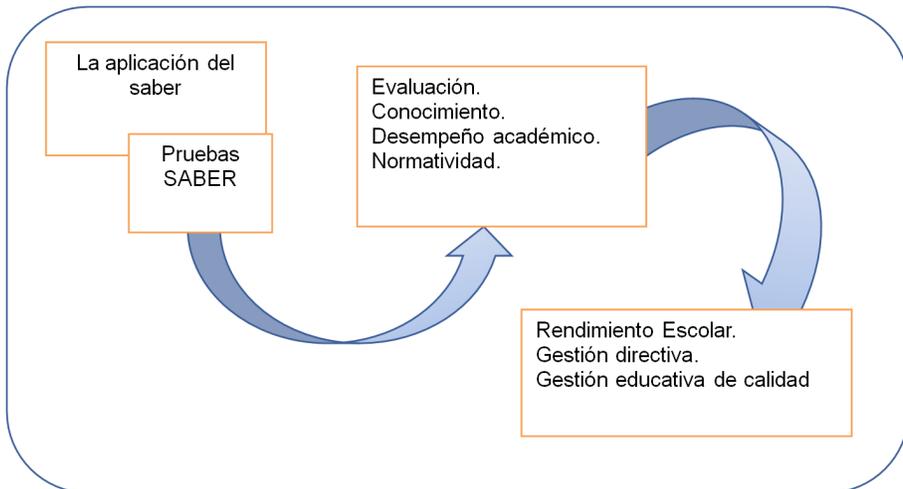
Saker, J. (2014) concibe la práctica pedagógica como un “conjunto de competencias, didácticas, procedimientos y estrategias ligadas al proceso educativo, que, mediadas por la interacción docente-estudiante, ameritan la permanente indagación, interacción y recontextualización de experiencias y saberes necesarios para el rescate de la condición humana” (p. 85). La interacción y la recontextualización de experiencias, le permite al docente centrar el conocimiento y a su vez generar aprendizajes realmente significativos, pues conecta al estudiante con el mundo real y la apropiación del conocimiento.

Por otra parte, Silva (2003), hace referencia al rol de los docentes dentro del ámbito educativo, el cual debe cumplir una función de posibilitador de las condiciones teóricas y prácticas que incentiven y afiancen en los niños y jóvenes la capacidad de reflexión. Silva divide la práctica educativa en dos etapas: la teórica y la ascética, la primera en la que el profesor reflexiona críticamente con los estudiantes y la segunda consiste en crear las condiciones que hagan posible la voluntad para cumplir los objetivos propuestos. Ahora bien, si las prácticas pedagógicas buscan la transformación intelectual, ésta debe realizarse por medio de un diseño y una estrategia pedagógica altamente eficiente y participativa, que involucre al estudiante y su saber sin menospreciarlo en ningún momento y donde “el acto pedagógico se dé por la relación entre un saber compuesto, la dinámica, la dialéctica de objeto del conocimiento – discurso y el espacio de demostración” (Silva, 2003. p.13).

Cuando se habla de prácticas pedagógicas surgen interrogantes que siempre se han querido responder tales como: ¿Cómo enseñar?, ¿Cuál es el fin de las

prácticas pedagógicas?, ¿Cómo afectan estas prácticas el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes? y ¿Qué estrategias se pueden implementar para mejorar estas prácticas? La respuesta a estos interrogantes debe surgir como un acto de reflexión sobre la práctica pedagógica que cada maestro realiza, reflexión que puede ser el resultado de investigaciones que los docentes hagan de su propia práctica en su entorno educativo.

Gallego (2000), identifica tres componentes dentro del acto pedagógico: “el pedagogo, el saber de una disciplina y los estudiantes” (p. 82). Lo que se asimila como un triángulo de interacción dentro del proceso educativo; donde el primer actor construye un saber propio. El segundo, es mediado por el docente para poder ser asimilado por el estudiante y el tercer actor, es el que recibe este conocimiento junto con las experiencias de autotransformación. Esta interrelación afirma Gallego, debe darse teniendo en cuenta el respeto a cada estudiante, su reconocimiento como persona humana, aceptando también el saber que los estudiantes han elaborado, factores indispensables para poder lograr la auto-transformación del individuo.



**Gráfico 2: La aplicación SABER**

Fuente: Autora de la Investigación

En atención a las informaciones obtenidas, entre las actividades que más

reconocen los estudiantes están: las evaluaciones y actividades complementarias en básica primaria; viendo la evaluación como un medio para aprobar más que para aprender; enfocando su aprendizaje en función de la evaluación. En básica secundaria se destacan las tareas, talleres en clase y evaluaciones; entendiendo las tareas como actividades de refuerzo o de ejercitación de los conocimientos, las habilidades o las actitudes que se pretende sean adquiridas por el estudiante. En cambio, en educación media la evaluación y las actividades de apoyo y recuperación, son las que marcan la pauta para el mejoramiento del rendimiento académico, pues los procesos de aprendizaje deben ser reforzados por actividades extras que permitan una nueva evaluación y determinar el nivel de asimilación de los conocimientos.

En el Icfes, son aplicadas gran cantidad de evaluaciones denominadas Pruebas Saber. Las mismas, representan el medio que reorienta y fortalece instancias del servicio educativo, y apoyan el mejoramiento de la calidad de la educación en las instituciones. De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación, dichas pruebas son aplicables cada tres años y su divulgación permite el análisis y la aplicación de correctivos en aspectos importantes y pertinentes sobre la educación del país. Por eso, “las pruebas realizadas en años anteriores han servido de base para conocer cuál fue el desempeño en las diversas áreas curriculares y en su efecto valorar el progreso de los niños y de las instituciones en todas las regiones. Hasta este momento se ha evaluado a niños de quinto y noveno grado en todo el país y a los niños de tercero y séptimo en algunas regiones” (Evaluación de la calidad de la educación. Autor OEI. Revista Iberoamericana de educación. 1996. p. 219).

La nueva visión de administración adoptada por el Ministerio de Educación, orientada por las Secretarías de Educación e implementada en cada una de las instituciones educativas debe dar cuenta del trabajo en cuatro áreas de gestión, como lo son: gestión directiva, gestión académica, gestión administrativa y financiera, y gestión comunitaria. Consideran que la gestión directiva -que se refiere a la manera como el establecimiento educativo- está orientada al área en donde se centra el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, además de las relaciones con el entorno no se manejan adecuadamente. Para Silva, (2003) la gestión académica se transcribe en “la condición laboral que se desarrolla en el

centro educativo con el desarrollo de estrategias, métodos y acciones que conlleven al aprendizaje de los educandos y alcancen las competencias que les sirven en su desempeño personal, social y profesional” (p. 15). Esta gestión está representada en el currículo de grado, la pedagogía, la gestión de clases y seguimiento académico.

## **Conclusiones**

Los resultados obtenidos del estudio sobre Pruebas Saber, prácticas y rendimiento académico institucional en la perspectiva de una gestión educativa de calidad, permiten identificar la necesidad de un trabajo en equipo, para cristalizar las acciones que se proponen para el mejoramiento institucional. No obstante, la institución debe hacer grandes esfuerzos por erradicar los aspectos que impiden el buen desempeño, facilitar la comunicación para lograr la coordinación de las acciones, entre los docentes y establecer un proceso de coordinación activa que beneficie todos los actores.

El proceso de gestión estratégica, pertenecientes a la gestión directiva, presenta falencias en cuanto al ejercicio de las funciones a seguir en la institución, puesto que se infiere un desequilibrio entre el ser, el saber y el saber hacer del directivo docente, evidenciado en una desorganización de las funciones directivas, desconocimiento de la normatividad, falta de funcionamiento institucional y la poca representatividad que ejerce ante los entes de control a la hora de presentar resultados. Con todo lo anterior, la gestión estratégica se sitúa en el nivel dos, pertinencia, de la escala valorativa que presenta la guía de autoevaluación institucional, en donde existen principios para la realización de una planificación adecuada y canalizar esfuerzos para el logro de las metas. Pero no hay apropiación de las acciones ni un mejoramiento continuo de las mismas, lo que no le permite avanzar en su mejora.

En el escenario pedagógico, se concluye que la mayoría de los docentes del centro educativo no están de acuerdo con las metodologías de Escuela Nueva, Postprimaria y Media Rural (MEMA), (2018), ya que argumentan que estos enfoques pedagógicos se deben mantener no por los resultados que dan sino por la asignación presupuestal que llega a las instituciones que las implementa. Pues si se cambia de metodología las condiciones de la institución se modifican,

es decir, pierde el estatus de centro educativo rural y por consiguiente afecta la oferta académica, el número de estudiantes y docentes. El rendimiento de la población estudiantil del centro educativo en estudio está mediado por la evaluación y las actividades complementarias y de refuerzo, puesto que se ve en éstas, un espacio para reforzar los procesos de aprendizaje y determinar el nivel de asimilación y comprensión de los contenidos. Entre los factores que inciden en el bajo rendimiento académico de los estudiantes se encuentran: la falta de interés y atención de parte de los estudiantes, aspecto evidente en los tres niveles de formación; la falta de comprensión lectora en básica primaria, la falta de explicación en básica secundaria y la pereza en educación media. De igual manera, en menor proporción se presenta la falta de tiempo, explicaciones incompletas y la indisciplina.

Sin duda, se ha buscado la forma de ampliar la cobertura de la educación básica rural, es dar la oportunidad a la población joven para que puedan formar parte del sistema educativo incorporándolos, ofreciéndoles los recursos adecuados, atendiendo las necesidades y perspectivas de la vida rural. De la misma manera, se consideró propicio, tomar en cuenta los métodos de calidad y las condiciones básicas para asegurar su permanencia en el sistema educativo, fomentando el desarrollo de proyectos pedagógicos productivos como espacios para la construcción y apropiación de conocimientos, y contribuye a mejorar las condiciones de vida de los alumnos, sus familias y su comunidad. De esta manera se dará la oportunidad a todos aquellos estudiantes del medio rural a continuar su proceso educativo; donde se incluyan metodologías innovadoras y activas en beneficio del proceso educativo.

**Como citar este capítulo:**

Peñaloza, M., Rodríguez, J., Flórez Fuentes, A., Parra, C., Bautista, W., Toloza-Sierra, C., Espinosa-Castro, J., Bernal, M. (2018). Pruebas Saber, Prácticas y Rendimiento Académico Institucional: Una mirada a la gestión educativa de calidad. En J.E. Rodríguez., M. E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 68-92). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar

**DOI:**

## Referencias

- Arbeláez, R. (2009). *La Investigación en Pedagogía y Didáctica*. Bucaramanga.
- Arnal, J., Del Rincón, D., y La Torre, A. (2001). *Investigación Educativa: Fundamentos y Metodología*. Barcelona: Labor.
- Cardona, M. (2005). Prevención del Bajo Rendimiento en los Adolescentes Estudiantes del Nivel Básico del Colegio el Manantial. *Revista Electrónica de Gerencia Educativa*. 3. 1-2.
- Evaluación de la calidad de la educación (1996). OEI. Revista Iberoamericana de educación.
- Gallego, R. (2000). *Saber pedagógico*. Bogotá: Magisterio.
- Heidegger, M. (1994). *Superación de la Metafísica*. España: Universidad de Barcelona
- Husserl, E. (1986). *Ideas relativas a una Fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ibagón, N. (2015). La educación, un derecho que cuesta: dimensión fiscal y su relación con la política educativa en América Latina. *Revista Educación y Humanismo*, 17(28), 29-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.17.28.1164>
- Martínez, J. Solano, F. (2006). *La Educación en la actualidad: Nuevas Perspectivas Educativas*. Caracas: Editorial Co-Bo
- Martínez, M. (1999). *Nueva Ciencia; su desafío, lógica y método*. México. Trillas.
- Martínez, M. (2010). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación* Editorial Trillas México.
- Martínez, M. (2010). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en la Educación. Manual Teórico Práctico*. 3ra Edición. México: Trillas.
- Ministerio de Educación Nacional, Educación para el trabajo y el desarrollo humano. Documento N° 6. (2010). Diseño y ajuste de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias. Recuperado el 10 de abril del 2015 en [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-237704\\_Documento\\_6.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-237704_Documento_6.pdf).
- Modelo de Educación Media Académica Rural. (2018). *El MEMA: compromiso*

- de la Universidad de Pamplona con la nación. Recuperado de <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-163852.html>
- Ministerio de Educación Nacional. Plan Decenal (2006-2016).
- Ministerio de Educación Nacional. Revolución Educativa (2002-2010). Acciones y Lecciones. Recuperado de <https://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-241377.html>
- Ministerio de Educación Nacional (2014). Postprimaria. Atención a niños, niñas y jóvenes de la zona rural. Recuperado el 5 de julio del 2014 en <http://www.mineduacion.gov.co/11759/w3-article-340091.html>
- Montiel, S. (2004). “Calidad y Rendimiento Académico de los estudiantes de las Escuelas Privadas escuela Nuestra Señora de Belén ubicada en Bogotá.” *Revista Electrónica de Gerencia Educativa*, 2 (4-5).
- Packert, M. (2001). La Investigación Hermenéutica en el Estudio de la Conducta Humana. Berkeley: Universidad de California
- Pérez, R. (2010). El trabajo educativo en los sectores y comunidades rurales. *Revista Educativa*. Bogotá: Buho.
- Plan Decenal de Educación 2006 – 2016. MEN. (Plan Sectorial 2002-2006. p. 01). Recuperado de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85266\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85266_archivo_pdf.pdf)
- Rodríguez, R. (1999). *Metodología de la investigación*. Málaga: Editorial Algibe.
- Rojas, A. (2008). Módulo Instruccional para Desarrollar en los Docentes el Rol Socializador e Integrador de la Comunidad en el Proceso Educativo de la Escuela Nacional Rural. Estudiantes del Nivel Básico del Colegio el Manantial. *Revista Electrónica de Gerencia Educativa*. 3 (1-2)
- Romero, C. (2003). El cambio educativo y la mejora escolar como procesos de democratización. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*
- Sarmiento, W. (2009). *Perspectivas de Cambio de la Educación del Siglo XXI*. Barcelona: Editorial Pax.
- Saker, J. (2014). Práctica pedagógica investigativa en las Escuelas Normales Superiores: contexto y pertinencia de la calidad educativa. *Revista Educación y Humanismo*, 16(26), 83-103.

Silva, A. (2003). Kant: Educación y emancipación. Bucaramanga: UIS. p. 171

Torres, R. (2005). ¿Qué rol docente para qué modelo de sociedad?. *Revista Colombiana de Educación* (47).

# 5

## COMPETENCIAS COMUNICATIVAS: UN APRENDIZAJE MÁS VS UNA HERRAMIENTA PARA ABRIRSE AL CAMPO LABORAL<sup>1</sup>

### **Mariana Elena Peñaloza**

Doctor en Educación, Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580>, E-Mail: [mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co](mailto:mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co)

### **Clara Liliana Parra**

Magister en Educación, Comunicadora Social, Universidad de Pamplona, E-Mail: [claralilianaparra@hotmail.com](mailto:claralilianaparra@hotmail.com)

### **Jover Alonso Cabrales**

Magister Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos de Tecnología, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7805-7782>, E-Mail: [jcabrales@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jcabrales@unisimonbolivar.edu.co)

### **José G. Chacón**

Doctor en innovaciones educativas. Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3615-5787>, E-Mail: [j.chacon@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.chacon@unisimonbolivar.edu.co).

### **Cristian A Toloza-Sierra**

Ingeniero de Sistemas, Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: [c.toloza@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.toloza@unisimonbolivar.edu.co)

### **Jhon-Franklin Espinosa-Castro**

Magister en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. Docente e investigador. Universidad Simón Bolívar Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-Mail: [j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co)

### **Erika L Molina**

Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1800-7070>, E-Mail: [e.molina@unisimonbolivar.edu.co](mailto:e.molina@unisimonbolivar.edu.co)

---

<sup>1</sup> Este artículo de reflexión es un producto de investigación derivado del proyecto de investigación titulado: “Mejoramiento de las prácticas pedagógicas para el Departamento Norte de Santander”, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017 respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación Altos Estudios de Frontera (ALEF), Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Ciencias Computacionales (CICOM).

## Resumen

En la consolidación de la política de calidad educativa, el gobierno colombiano se ocupa de fortalecer la formación por competencias, su diseño, implementación, seguimiento y evaluación en todos los ciclos del sistema escolar; se inscribe en la permanente mejora del rendimiento académico. Particularmente en la educación media técnica se forma en competencias laborales tendentes a una articulación del saber y el saber hacer. Reconocer la práctica y la carga simbólica contenidas en el desarrollo de las competencias comunicativas en estudiantes y docentes en estudio y los procesos institucionales que se emprenden para el mejoramiento del rendimiento académico constituye el esfuerzo investigativo. En la Institución Educativa Anna Vitiello – Hogar Santa Rosa de Lima del municipio de Los Patios, Norte de Santander pareciera converger perspectivas disonantes sobre competencias comunicativas y rendimiento académico. El estudio asume la perspectiva cualitativa con el fin de interpretar los significados y sentidos de la información obtenida en la investigación de campo. La metodología corresponde al método interpretativo, de enfoque cualitativo del método de investigación Interaccionismo Simbólico. Concebidas como medio para realizar el análisis cualitativo de la realidad social, con lo cual fragmentar, conceptualizar e integrar los datos para conseguir un proceso de teorización inductivo. La entrevista y la revisión documental constituyeron las técnicas de búsqueda de datos. De igual manera, se contrastaron los resultados con las teorías que explican el fenómeno estudiado, lo que dio origen a presentar las orientaciones hacia las competencias comunicativas desde sus representaciones sociales.

**Palabras clave:** Representaciones sociales, competencias comunicativas, políticas de calidad educativa.

## *Communicative skills: more learning vs a tool to open up to the labor field*

### Abstract

In the consolidation of the educational quality policy, the Colombian Government is responsible for strengthening competency-based training, its design, implementation, monitoring and evaluation in all cycles of the school system; It enrolls in the permanent improvement of academic performance. Particularly in the technical secondary education It is formed in labor competencies aimed at a articulation of knowledge and know-how. Recognizing the symbolic practice and load contained in the development of communicative competencies in study students and teachers and the institutional processes that are undertaken for the improvement of academic performance constitutes the effort Investigative. In the educational institution Anna Vitiello – Hogar Santa Rosa de Lima of the municipality of Los Patios, north of Santander seems to converge dissonant perspectives on communicative competences and academic performance. The study assumes the qualitative perspective in order to interpret the meanings and senses of the information obtained in the field research. The methodology corresponds to the interpretative method, of qualitative approach of the method of investigation symbolic interactionism. Conceived as a means to carry out the qualitative analysis of the social reality, thereby fragmenting, conceptualizing and integrating the data to achieve a process

of inductive theorization. The interview and the documentary review were the data-search techniques. In the same way, the results were contrasted with the theories that explain the studied phenomenon, which gave rise to present the orientations towards the communicative competencies from their social representations.

**Keywords:** Social representations, communicative competences, educational quality policies.

## Introducción

El presente estudio tiene como finalidad comprender las representaciones sociales sobre competencias comunicativas en una institución educativa de Los Patios, Norte de Santander, Colombia. A través del análisis y la comparación de los significados y experiencias que sobre éstas tienen los estudiantes y docentes para contrastarlas con la teoría formal. Es un trabajo que orienta a la comprensión de las debilidades en los procesos fundamentales de las competencias comunicativas y cómo estos influyen en el desarrollo de las labores institucionales de calidad y en la proyección de estudiantes competentes y proactivos. Si bien es cierto que las instituciones vienen ejecutando acciones de mejora continua por ser beneficiarios de incentivos didácticos y tecnológicos, no parece estarse promoviendo cambios significativos en el desarrollo de las competencias; con lo cual se deja entrever un desmejoramiento de la calidad educativa.

Para dar inicio, es preciso recordar que la sociedad se funda en la capacidad del ser humano para comunicar intenciones, deseos, sentimientos, conocimientos y experiencias de persona a persona. De esta forma, en el ámbito social, académico y laboral se destacan los procesos comunicacionales que se encuentran estrechamente vinculados a la manera en la que el individuo se desenvuelve e interacciona permitiendo su desarrollo y reconocimiento. En consecuencia, el proceso comunicacional surge como elemento esencial en las relaciones de los individuos, las cuales se establecen por medio de gestos, posturas y toda aquella manifestación que conlleve a expresar una idea, a transmitir un mensaje de manera clara y sencilla.

Cada persona le asigna el nivel de importancia y pertinencia a los procesos comunicativos, puesto que depende de su relación con el contexto para determinar el uso y la diversificación de la misma. Su didáctica forma parte de la lengua y en

función de su desarrollo se alcanza una competencia comunicativa. En este sentido, Donnelly (2010) plantea que “en la manera de comunicarse están presentes tanto transmisores como receptores, cruciales para el desarrollo de la competencia comunicativa, que se adquiere por la experiencia social, las necesidades, las motivaciones y la acción hasta llegar a la experiencia” (p. 436). Es decir, la comunicación en diversas formas, controla, el proceder de las personas por ser un proceso de intercambio verbal, escrito, visual, que permite transmitir y formar criterios, sobre diversas informaciones, pensamientos o aspiraciones que inciden en el comportamiento de los individuos. Por su parte la competencia comprende actitudes y conocimientos que están a disposición para comunicarse dentro de un marco sociocultural dado.

De acuerdo a esta deliberación, en el ámbito académico se medita sobre qué competencias formar y por qué, cómo y hacia dónde orientarlas, bajo qué criterios, si realmente representa una reforma educativa, si atiende lo cultural, si atiende las exigencias y acechanzas del mundo complejizado, son indicadores en positivo o negativo que sustentan el debate conceptual al respecto. Lo cierto, es que el discurso teórico mantiene su vigencia en el sistema educativo, lo cual involucra su adecuación a las distintas etapas del estudio formal, para definir objetivos, desarrollar el currículum, involucrarse en las actividades de instrucción y la valoración de estos procesos.

Así, las competencias, están relacionadas con el campo educativo y su aplicación vinculada en el desenvolvimiento y en los logros alcanzados por el estudiante, que varían según el espacio académico, el perfil y el nivel de estudio. Tobón (2006), considera que la competencia “va más allá del saber hacer en el contexto, porque en el medio educativo se maneja la aplicación que está inmersa en el compromiso y la disposición” (p. 13). Razón por la cual se evidencia que la competencia aglomera el aprendizaje y las experiencias del educando, refiere a los espacios académicos, así como a los diseños curriculares, hecho por el cual se considera imprescindible un sistema educativo donde se forme al estudiante atendiendo instrucción que conlleve al desarrollo de competencias, para que se pueda interpretar y entender; asumiendo los cambios para mejorar en el transcurso del proceso de aprendizaje.

Pilleux, (2001) plantea que la “capacidad para comunicarse resulta ser una suma de competencias, que incluye la competencia lingüística, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la psicolingüística. A su vez cada una de estas competencias se compone de subcompetencias” (p 143), que le aportan al hombre las herramientas necesarias para desenvolverse en cualquier ámbito. Si el individuo logra expresar sus ideas y pensamientos de forma correcta, valorando las circunstancias del medio, podrá configurar mensajes coherentes a la situación comunicativa que se le presente.

Avanzar en esta competencia supone un despliegue de estrategias y formas dinámicas de abordar los procesos de lectura y complejizar al punto de generar criterio, valoración máxima de la información para el establecimiento de premisas y relaciones con otros discursos de referencia. Es decir, la persona debe estar en la capacidad de organizar la información que recibe del medio, estructurarla a partir de los conocimientos que posee y producir una respuesta vinculada a la situación comunicativa en la se encuentra. Desplegando su competencia comunicativa que supone la articulación del discurso con el conocimiento, la experiencia y el contexto. Así la competencia comunicativa comprende la condición adquirida por el hombre para comunicarse de forma eficaz en el medio donde vive, reconociendo las reglas gramaticales, lingüísticas y el uso de la lengua en un contexto social, cultural e históricamente delimitado.

Todo este conjunto de reglas y demás elementos tienen un valor definitivo de alto poder, que conforman el medio sociocultural que por medio de la comunicación han llegado a formar las representaciones sociales; incluyendo la capacidad de comunicación que ha adquirido. La misma, está conformada por un agregado de elementos, valores, creencias, costumbres y otros, y son la base inicial de la formación educativa de los individuos, que posteriormente se consolidará a través de la escuela para el logro de su proceso de aprendizaje. Al respecto Wang (2010), considera que “forma parte de la combinación de los diversos grupos sociales y organizaciones de individuos que manifiestan y profesan una cultura ya sea mundial, regional o local conformándose así los modelos sociales” (p.5). De esta forma, se manifiestan los aciertos, las oportunidades, así como la injusticia social, que indudablemente son el agente primordial para que los individuos alcancen el éxito y las metas propuestas. En concordancia con lo anterior, es pertinente

abordar las representaciones sociales que tienen los individuos porque éstas forman parte de los conocimientos, las prácticas, las creencias y los valores propios de una sociedad. Moscovici (2009) indica al respecto que: “las representaciones sociales tienen relación con objetos determinados lo que conlleva al individuo a obtener un conocimiento de cómo interpretar, pensar, concebir y explicar fenómenos o prácticas” (p.13). Todo ello, forma parte del conocimiento y las experiencias que son elementales para el desarrollo educativo en estudiantes, dada la importancia que genera el poder analizar las diversas situaciones.

Dentro de esta línea, es importante destacar la relevancia que tienen las representaciones sociales internamente en el medio educativo, porque garantizan en los individuos las manifestaciones cotidianas, la viabilidad del trabajo diario, la comunicación, la crítica, generando así la construcción del sentido social, que permita abordar la realidad desde diferentes perspectivas. Ya sea desde el punto académico, colectivo, el socio crítico o mecánico, que conlleven a significados que están inmersos dentro de la realidad social. De esta manera, se puede alcanzar el rescate de elementos valiosos, que, por la evolución constante de la humanidad se han ido perdiendo o disgregando en su esencia, hecho por el cual el medio educativo se convierte en elemento sustancial que proporciona la posibilidad de que dichas representaciones sociales crezcan y se fortalezcan.

De manera que, se considera de gran relevancia abordar a Osnaya (2010) quien especifica que “son primordiales en el campo educativo las representaciones sociales considerando que forman parte de las relaciones existentes en el mundo entre los individuos que construyen su cotidianidad social y académica” (p. 35). Ofreciendo así, un abanico de relaciones donde se vinculan diariamente los procesos comunicativos, permitiendo el encuentro de ideas, actitudes, valores y conductas.

El estudio relacionado con la temática de las representaciones sociales, surge por la consideración de que las mismas son de importancia porque identifican el pensamiento social que debe ser interpretado, asumiéndose como la transformación de la información y de las acciones que pertenecen a una determinada sociedad y son de gran significación en el ámbito educativo.

Según Moscovici (2009) “Allí, se destacan actitudes y valores se identifican las creencias colectivas, se estimula la predisposición para la acción, que conjuga el mundo físico con lo social” (p. 14). En este devenir, está el conocimiento a través del cual los estudiantes son capaces de verbalizar, transmitir ideas, comunicarse, advertir y analizar el punto de vista de otros y adquirir competencias que podrán manejar una educación exitosa.

Por esta razón, el estudio se llevó a cabo en una institución de carácter técnico. Según la Ley 115 de 1994, en su artículo 32, se establece que la Educación Media Técnica, prepara a los estudiantes “para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios, y para la continuación en la educación superior. Entre sus objetivos están a) El adiestramiento primordial para el trabajo; b) La capacitación como elemento esencial para la vinculación en el sector productivo y a las posibilidades de formación que éste ofrece, y c) La formación apropiada tomando en cuenta el componente curricular de educación media, con la finalidad de que el estudiante ingrese a la educación superior académicamente preparado.

Cabe aclarar que, tanto la educación media técnica como la educación media académica, son llamadas a un proceso de evaluación que determina el cumplimiento de las competencias básicas requeridas para el nivel. Es decir, así como los estándares y lineamientos nacionales direccionan los procesos de enseñanza en todo el país, evaluaciones externas como las Pruebas Saber diseñadas por el Instituto Colombiano para Fomento de la Educación Superior (ICFES), ayudan a verificar el desarrollo de dichas competencias, haciendo énfasis en procesos básicos de interpretación, argumentación y proposición. Los resultados de las Pruebas Saber, se constituyen en un indicador del nivel de calidad de cada una de las instituciones educativas, según el Ministerio de Educación Nacional.

La reflexión sobre tal espacio escolar, puede tener como causal, el permitirse manifestar que la premiación institucional se encuentra afectada por la baja adquisición y destrezas de las competencias comunicativas y comprensión de textos para el buen desenvolvimiento en las diversas disciplinas, lo que significa una debilidad estudiantil, para la presentación

de las pruebas nacionales SABER 11 y para la inserción laboral, de manera exitosa, de los egresados de educación media técnica. Es decir, la institución reporta promedios que superan la media nacional en las áreas de sociales, ciudadanas y ciencias naturales, y por el contrario, presentan un promedio inferior a lo requerido en la media nacional en matemáticas, lectura crítica e Inglés.

Todo ello, ha traído como consecuencia, que el proceso educativo no esté dando el mejor cumplimiento en la preparación de las competencias de tanta importancia en el ejercicio pedagógico de la enseñanza. En esa circunstancia, al estudiante se le dificultará asumir las competencias comunicativas dentro del proceso formativo, que, de ser retomadas conscientemente, aportarían a un real mejoramiento de la comprensión de textos, gracias a que se estarían abordando los verdaderos procesos de pensamiento que de ellas dependen: análisis, argumentación, síntesis, comparación, entre otras.

De igual manera, se toma en cuenta otro aspecto que incurre en el desarrollo de las competencias como lo son las representaciones sociales; que por su esencia permiten comprender el pensamiento social sobre el estudio a fin de encontrar según Abric (2001) “una perspectiva generalizada y única de un objeto, pero también de un sujeto” (p.1). La representación en su función de sistema de interpretación de la realidad, resulta indispensable para comprender la dinámica escolar. Abordar las representaciones sociales, permite opinar y deducir respecto a las interacciones y explicar adecuadamente como se efectúan las prácticas sociales, pues “la representación, el discurso y la práctica se generan mutuamente” (p.10), indica el mismo autor.

Finalmente, se precisa que al requerir las representaciones sociales se dispone el estudio a reconocer el marco explicativo de los métodos de constitución que son esencial en la manera de pensar de la sociedad; por medio del cual, los sujetos construyen o toman posición ante la realidad académica alrededor del enfoque de competencias y sus implicaciones en la práctica. Intención investigativa que, podría reportar luces sobre las distintas perspectivas de formación en el área, asunto que alude al dilema inicial de esta sección y profundiza en la comprensión del enfoque educativo

por competencias vigente en Colombia y que ha prometido renovar y mejorar el sistema escolar. Indagar su calificación a partir de los procesos y procedimientos propios de la docencia a nivel de educación media técnica, en tanto representa una estrategia prometedora de su formación y certificación de sus destrezas; en correspondencia entre las acciones institucionales y los lineamientos de calidad pautados por el gobierno nacional colombiano.

En atención a la situación reportada, se plantea como objetivo general; comprender las representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos. Como objetivos específicos, examinar las significaciones y experiencias de los estudiantes y docentes en torno a las competencias comunicativas. Analizar la práctica pedagógica en torno al área de lengua y comunicación, confrontar las significaciones y experiencias con la práctica pedagógica expuesta en la realidad.

## **Metodología**

La naturaleza del estudio implica la consideración que la realidad es una construcción social, supuesto ontológico. Sólo es cognoscible y accesible a través de las interpretaciones de los actores sociales, vinculadas al contexto, supuesto epistemológico; se orienta a la comprensión del fenómeno en el propio entorno donde ocurren tales discursos. El supuesto metodológico, se entiende como el conocimiento de la realidad a partir del ejercicio interpretativo y reflexivo respecto de ese contexto y esos discursos. Este último provee la dinámica de “revelar situaciones, conocimientos y relaciones con los datos y posteriormente darles la debida organización dentro de un marco teórico explicativo” como lo sostiene Strauss y Corbin (2000, p 12). Corresponde con lo que Padrón (1992) subraya como el enfoque sociohistoricista, es llamado como interpretativo, el cual está “... característico del pensamiento “intuitivo”, cuya disposición se dirige hacia la parte de los “sucesos”, un lenguaje verbal, una vía inductiva y unas reseñas de confirmación asentadas en los simbolismos socioculturales de un momento-espacio (“sujeto temporal”)” (p.9).

Se corresponde con el fundamento de las representaciones sociales, una de las categorías de análisis de este estudio, en tanto que, citando a Abric

(2001) éstas permiten identificar la “visión de mundo”, las consideraciones propias que son los puntos de vista de las personas que permiten comprender la dinámica de las interacciones sociales y prácticas sociales, a partir de las funciones del saber, permiten entender y explicar la realidad; funciones tendientes a identificar la compactibilidad de los grupos; funciones de instrucción, orientación, los comportamientos presentados y las prácticas que en su conjunto expliquen y justifiquen con el paso del tiempo posturas y comportamientos (p15).

Por su naturaleza el estudio se enmarcó dentro del paradigma interpretativo, expuesto por Santana (2000) como:

La representación de forma teórica es una perspectiva más diáfana para manejar la dimensión valorativa, es el medio interpretativo, ajustado a lo que se denomina cualitativo o fenomenológico. De esta manera, es viable el estudio de forma individual y grupal de los individuos en el contexto o medio en el cual se desenvuelven, tomando en consideración, tanto sus acciones como sus puntos de vista, comentarios y significados con relación a las propias actuaciones. (p.2)

El estudio obedece al método de investigación interaccionismo simbólico, porque forma parte del significado de una conducta que se forma en la interacción social. Al respecto se toma en consideración a Blumer (1982), quien la describe como:

A la expresión que hace referencia a los significados producto de la interacción social, donde el elemento principal es la comunicación y el signo es el objeto material que permite el significado siendo este a su vez el indicador que interviene en la construcción de la conducta. De esta manera se intercala un proceso de interpretación entre el estímulo y la respuesta. La postura metodológica del interaccionismo simbólico, consiste en prestar atención a la vinculación histórica de lo que se está estudiando. (p.60).

Es decir, que en la forma en que se analicen y expliquen las informaciones obtenidas, se podrán definir y reconocer la actuación y el conocimiento del individuo, porque a través de la interacción; el ser humano expresa lo que quiere decir de los demás y de sí mismo. El diseño de la investigación se planteó

inicialmente en una fase diagnóstica en la que se llevó a cabo la recolección de la información según la técnica de instrumentos, en este caso la observación y la entrevista. Los datos de interés fueron cifrados y compilados en forma directa en el escenario de estudio.

El instrumento adecuado para recolectar una información amplia y suficiente sobre las experiencias y representaciones instituidas e instituyentes en el estudio, fue la entrevista, definida como una conversación de carácter profesional guiada por un tema central. Para Denzin y Lincoln (2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de efectuar diversas preguntas y percibir cada una de las respuestas” (p.643). Las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, de tal forma que los participantes puedan expresar sus experiencias. De modo que, las entrevistas representan la “suma de opiniones o de conocimientos de múltiples entrevistados” (Stake, 1998), para comprender la dinámica de los hechos que se abordan en la investigación.

La indagación documental, se orienta a recabar un conjunto de datos a través de los cuales se estudian diversos documentos, que en su conjunto; constituyen una base de datos o mediciones claves para el caso (Stake, 1998). Accede a la concepción de las diversas ideas que contribuyen al desarrollo y las características de los procesos y también, disponer de elementos que validen los datos recolectados en las entrevistas y observaciones.

Los sujetos que hicieron parte de este estudio fueron tres docentes y tres estudiantes de grado décimo y undécimo pertenecientes al nivel de educación de media técnica y egresados que han sido beneficiados con becas universitarias por obtener buen promedio en los resultados de las Pruebas Saber 11. Al respecto Albert (2007) afirma: “... son personas que manejan diversos conocimientos, estatus o habilidades comunicativas específicas, y que están orientados a colaborar con la investigación” (p. 246). Estos informantes son de sexo masculino y femenino que laboran y han recibido estudios en la institución seleccionada.

La institución escenario de estudio se caracteriza por: a) ser una institución oficial, es decir, pertenece al Estado y presta el servicio educativo

de manera gratuita; b) oferta el nivel de educación media técnica; c) ha demostrado resultados satisfactorios en el mejoramiento del rendimiento académico, evidenciado en las Pruebas Saber 11°, en los últimos tres años; d) hacerse acreedoras de beneficios de la canasta educativa. Entendida ésta como el conjunto y el valor de los insumos, bienes y servicios requeridos para prestar un servicio educativo de calidad. La institución en estudio, se rige por las políticas públicas en el marco de la calidad educativa que proponen los lineamientos para la transformación y aseguramiento de la calidad educativa, fortalecimiento de la evaluación en los niveles preescolar, básica y media.

El análisis de datos cualitativos, hace referencia a tratamientos u operaciones que se realizan generalmente preservando su naturaleza textual sin descontextualizarlos, poniendo en práctica tareas de categorización, que pueden utilizar la estadística descriptiva pero no modelos estructurados de la estadística inferencial. Rodríguez, Gil y García (2005). En referencia al caso que se estudia, se utilizó el análisis de contenido planteado por Monter (2007), que es un procedimiento que constituye una técnica de análisis de datos aplicable a los datos generados por la investigación, partiendo de unidades de análisis simples, constituidas por frases, oraciones o textos que permiten conformar categorías para organizar y presentar conceptualmente la información, para su respectiva interpretación y generación de teorías.

Para la discusión de los resultados, que significa llegar a un aumento del cuerpo de conocimiento del área estudiada, para la cual se establecen como aspectos importantes la contrastación y la teorización tomando como técnica la triangulación, la cual según Gurdían (2007), trata sobre los puntos de convergencia entre las diferentes técnicas utilizadas en la investigación, para darle la legitimación a los resultados que emergen del proceso investigativo.

En consecuencia, para enriquecer y dar profundidad al conocimiento, en el estudio que se presenta, se confrontaron los resultados de las diferentes técnicas que sirvieron para la recolección de la información, es decir, la entrevista y el autoreportaje. De igual manera, se contrastaron los resultados con las teorías que revelan el fenómeno estudiado. Todo esto, buscando una integración de los resultados de la investigación en un todo coherente y lógico

---

que permita hacer los aportes pertinentes, enunciados en el objetivo presente para la investigación.

La validez de la investigación enfoca de manera clara y representativa una imagen de la situación que se estudia. Para Martínez (2010) la validez en la investigación “se califica de acuerdo con la calidad, coherencia y razonamiento interno de los resultados y por la carencia de argumentaciones con los resultados de otras investigaciones o estudios bien establecidos” (p.119). Con relación a la confiabilidad, para Martínez (ob.cit) èsta se refiere al nivel de correspondencia de la interpretación que se suscita entre varios observadores de la misma realidad. Ella determina la utilidad de los resultados, y refleja su factibilidad de aplicación determinada por los instrumentos. Esta confiabilidad se realizó a través del procedimiento denominado triangulación, entendida según Gurdían (2007) como los puntos de convergencia entre los registros de los actores. De modo que, la triangulación en esta investigación se realizó confirmando y confrontando las versiones suministradas por los informantes estudiados y se verificó así, la veracidad de las mismas. Así mismo, se dieron aportes para conformar de manera general y objetiva la información recolectada en las entrevistas.

## **Resultados**

Los resultados se presentan organizados en apartados que abordan las significaciones y experiencias sobre competencias comunicativas desde la voz de los actores, y las representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos.

### **Significaciones y experiencias sobre las competencias comunicativas: la voz de los actores**

En los relatos se evidencia, que tanto docentes como estudiantes convergen en que las representaciones sociales se basan en experiencias obtenidas en diferentes contextos; experiencias que, de algún modo se hacen significativas para la persona y son reservadas en su intelecto como punto de referencia para asociar aprendizajes más adelante. Jodelet (2009) especifica al respecto que “las representaciones sociales forman parte de las prácticas y

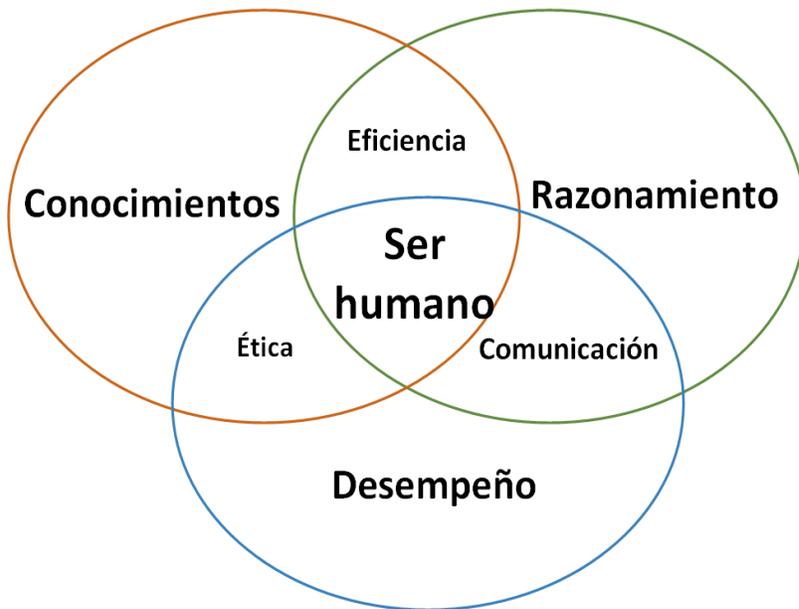
convivencias de los individuos y al incluirlas en el estudiantado se relacionan con el género en donde coexisten, símbolos, signos, imágenes, experiencias, entre otros vinculados en el aprendizaje” (p. 56). Una vez se constituyen estos aprendizajes, surge la necesidad de transmitirlos, de comunicarlo a los demás de una manera clara, para ser aplicables en la resolución de problemas o situaciones particulares y de esta forma haya una transformación del entorno. Esta relación se comprende de manera más clara en el siguiente gráfico.



### **Gráfico 1. Representaciones sociales desde el conocimiento teórico**

Fuente: Resultado de la investigación.

Con respecto a esta representación, hay voces que confirman que las competencias hacen señalamientos en cuanto a la capacidad de análisis que permite un desenvolvimiento del individuo en una situación particular, pero que su vez, son discursos institucionales que no se ponen en práctica, sino que quedan en el papel por lo que aún no hay claridad en los docentes en cómo desarrollar estas competencias en sus estudiantes de manera completa. Al respecto, Tobón (2010) considera que “las competencias comunicativas son el producto de la revalorización de las habilidades comunicativas que adquieren los individuos a través de las cuales se trasmite una información” (p. 14). Por lo tanto, desde la perspectiva de los informantes el ser humano requiere de un conocimiento, de un comportamiento ético, de un razonamiento para lograr un desempeño eficiente en la transformación de su entorno y sea reconocido como un ser competente.



## **Gráfico 2. Competencias comunicativas desde la práctica cotidiana**

Fuente: Resultado de la investigación

En atención a las informaciones obtenidas, podría decirse que en su conjunto consideran que las competencias comunicativas son de gran importancia para el aprendizaje, la información, la construcción de nuevos saberes, transmitir ideas, que implican la posibilidad de interpretar los significados asociados a la habilidad de comunicación, a la capacidad de pensamiento y de creación. Tobón (2010) considera importante que se manejen las competencias comunicativas eficientemente dentro del contexto educativo por ello, especifica que: “en las instituciones hay que explorar la competencia comunicativa en relación a las dimensiones fundamentales, sin obviar que, en la sociedad, el conocimiento va aportando elementos a la comunicación” (p. 15).

En esta instancia, los actores convergen en que las competencias

permiten abordar procesos de inferencia y resolución de problemas, beneficiando el aprendizaje significativo, el desempeño y el desenvolvimiento de los estudiantes. Así mismo, la competencia comunicativa es considerada como dispositivo elemental para el proceso de formación técnica; puesto que provee de las herramientas para que el individuo se desenvuelva en la sociedad y se pueda proyectar de manera profesional.

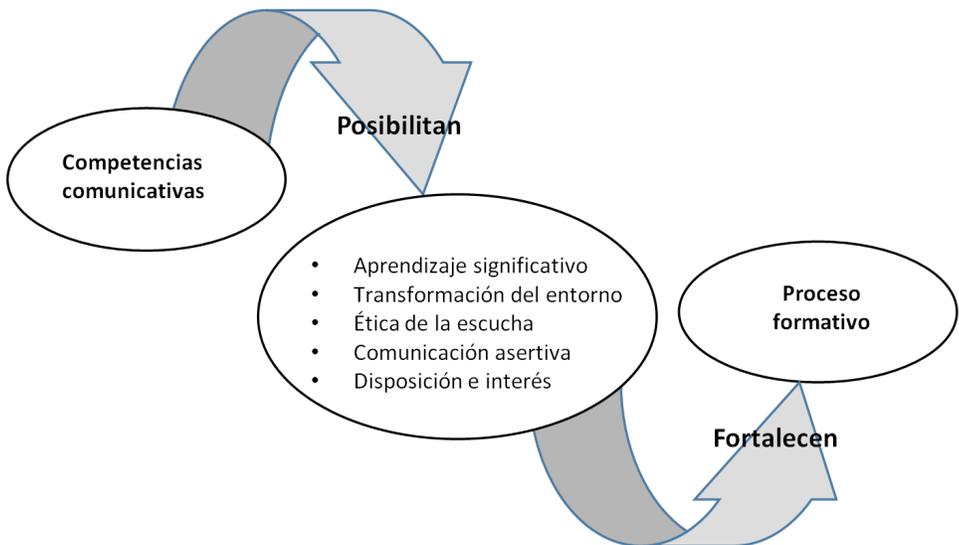


**Gráfico 3. Competencias comunicativas desde el proceso formativo**

Fuente: Resultado de la investigación

Los actores consideran que las competencias comunicativas son esenciales en la formación integral del ser humano. Promueven el aprendizaje significativo y le otorga un reconocimiento social al individuo, en la medida que prevé la forma como debe transmitir su pensamiento a fin de lograr su intención comunicativa. Que se debe ser ético en la construcción y expresión de pensamientos; porque de nada vale ser competentes en un escenario sino se valora la integridad del otro y se respeta su pensamiento. En atención a esta gama de ideas Satir (2011) estima: “El desarrollo de cualquier acto de

comunicación es un proceso que efectúan todas las personas; lo que despliega una gran cantidad de ideas e iniciativas, indagación y elección de las diversas y óptimas opciones de perfeccionamiento en el centro educativo” (p. 65). Por ello, es manejable el criterio de que la comunicación es compleja y por tanto puede presentar varias barreras que se distorsionan si no se les presta la debida atención. Visto así, tanto docentes como estudiantes coinciden que las competencias permiten eliminar miedos y tener mayor destreza en el aprendizaje y desenvolvimiento en un entorno determinado como se especifica en la siguiente gráfica.



**Gráfico 4. Competencias comunicativas desde los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional**

Fuente. Resultado de la investigación

## **Representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos**

Por su parte, Jodelet (2011) señala que las representaciones sociales son utilizables para vincular el medio en la vida cotidiana con los objetos con que los individuos representan su realidad. Es decir, que sustituyen lo material

(externo al sujeto) y lo representan en las ideas de cada persona. Son un medio para explicar lo palpable, que forma parte de la realidad y en consecuencia, establecer cómo es el comportamiento de los integrantes de un grupo hacia su entorno social y físico con el objeto representado. Sirven de orientación a las relaciones sociales. Esbozan las situaciones reales para poder reconstruir lo extremo de la acción individual y social. Las representaciones sociales no sólo determinan la acción sino también pueden cambiar las acciones y producir nuevos comportamientos, construir y constituir nuevas relaciones con el objeto de representación. Establecen o transforman la toma de postura ante un objeto, porque están inmersas a las relaciones sociales y a la organización de procesos sociales.

Estos procesos sociales, tienen su influencia en el medio educativo. En el caso de la educación colombiana, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2006) maneja que el sistema educativo para lograr que se desarrollen eficientemente las competencias comunicativas dentro del ámbito educativo, debe tomar en cuenta “los conocimientos, los objetivos de formación, el componente familiar, las expectativas relacionadas con los resultados y las demandas educativas, además de los factores que intervienen para alcanzar los logros esperados” (p.25). Esto conlleva al manejo de los métodos de estudio tomando en cuenta las necesidades educativas básicas de formación del estudiante.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que cuando “la complejidad de los ámbitos económicos se vincula a la complejidad inherente de la educación, se puede obtener un mapa más completo de las fallas, distorsiones, y problemas que presentan los sistemas educativos, así como de las posibles salidas (Ibagón, N. 2015, p. 31). Es decir, cuando se tiene claridad sobre los intereses económicos que permean las políticas educativas se puede, entonces, orientar, de una manera más acertada, el rumbo de la educación. Puesto que se debe instruir para la vida, más no para dar contestación a una política de turno o a una exigencia económica impuesta por un orden mundial. Se debe educar para vivir en ciudadanía, no para servir de manera ciega a unos estándares mundiales y echar por la borda la integralidad del ser solo por ser competitivos en un sistema.

Se han hecho esfuerzos por parte de los docentes y estudiantes para probar e implementar nuevas y diversas estrategias formativas y didácticas que fomenten el desarrollo de las competencias comunicativas y que estos procesos sean aplicables a las demás áreas del conocimiento. Pero, también recalcan la importancia de prepararse para la vida y no solo para la presentación de unas pruebas externas o evaluaciones que miden su nivel de competencia en un área específica. Ello, permitirá a los estudiantes ampliar el espectro de formación y trascender las metas, de modo que se enseñe para la vida, para desenvolverse de manera ética en una sociedad competitiva.

Para Satir (2011), las representaciones sociales, están vinculadas a las competencias comunicativas, donde se manejan diversos elementos, siendo considerados de mayor importancia el manejo de la lectura y el análisis. Por tanto, cuando “se identifica con las operaciones mentales que permite al estudiante obtener significados de las ideas, la actividad lectora, de expresión y comunicación se conciben como la habilidad del individuo para extraer información a partir de un texto impreso” (p.97). De acuerdo con el autor, la lectura dentro del área de lenguaje es indispensable en el control de lo que se piensa, en la edificación del conocimiento, así como en los continuos procesos de socialización, puesto que permanentemente se recibe y transmite todo tipo de información, desarrollándose la competencia que puede orientar al estudiante a desenvolverse en la sociedad, en el medio laboral y en la realidad que vive.

Por consiguiente, si se establecen metas claras de aprendizaje y se mantienen buenos canales de comunicación, se obtendrá un mejoramiento educativo y por ende un mejoramiento institucional que en últimas, los más beneficiados son los mismos estudiantes, porque gozarán de mejores prácticas pedagógicas, ambiente escolar y reconocimiento social. Así lo constata, Jodelet (2009) al señalar que “el lenguaje puede manejarse conjuntamente con la evolución de la situación comunicativa, tanto oral como escrita, podemos extenderlo hacia el contexto en el que nos desenvolvemos” (p.8). En este sentido, es importante considerar el área de lenguaje y comunicación, porque favorece el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas que van a provocar un nivel de comprensión de lo leído.

Lo especificado con anterioridad, permite sintetizar que las representaciones sociales derivan de una secuencia de carácter psicosocial que facilita a los individuos la transformación de una realidad ajena en otra que sea perceptible sustituyendo los sucesos notables y simbólicos que llegan a ser representativos por comparaciones, imágenes, suposiciones que le indiquen al sujeto la acción de lo que está representado. Estudiarlas, permite descubrir todo aquello que se encuentra oculto y que forma parte de los pensamientos y sentimientos de algunos grupos sociales y las condiciones estructurales del mundo sociocultural en que viven.

Vale decir que mediante las representaciones sociales se otorga un significado que luego se concentra en un emblema que proporciona una acción de forma cooperativa o de rechazo. Es la causa para que la parte afectiva se entrelace con lo cognitivo, para dar apertura en los individuos a la combinación de pensamientos y sentimientos en torno al objeto de representación. Ello exige una participación activa del sujeto que lo conjuga con la competencia comunicativa, para que el estudiante pueda manejarse en el ambiente educativo, laboral y reproduzca la rigidez incrementada entre lo absoluto y lo emergente; entre la rutina y la innovación.

## **Conclusiones**

Los resultados del estudio, dejan importantes hallazgos y reflexiones sobre la calidad de la educación desde los discursos de los actores educativos. Las representaciones sociales desde la visión de los actores educativos; refieren a las ideas propias que cada cual construye a partir del acervo de conocimientos y experiencias que ha tenido. Le proporcionan, además, la posibilidad de contrastar estas ideas con el entorno, validándolas para convertirlas en nuevos conceptos o conocimientos que determinarán, en un momento dado, un juicio de valor que fortalecerá su toma de decisiones.

Las competencias comunicativas son asumidas por estudiantes y docentes como la capacidad que tiene el ser humano para adquirir conocimientos y ponerlos en práctica. Pero, a su vez, sostienen que es una manera de orientar los métodos pedagógicos; para que las personas respondan de manera acertada a las

exigencias de las políticas que rigen la sociedad actualmente. Las competencias comunicativas, son entendidas por los actores como la habilidad que tiene el ser humano para transmitir sus ideas y persuadir al otro, facilitando la interacción y la resolución de problemas. Desde los procesos formativos, las competencias comunicativas se conciben como el conjunto de competencias que permiten desarrollar habilidades comunicativas que propician el aprendizaje significativo, la competitividad laboral y la transformación de los entornos.

Respecto a los lineamientos ministeriales que orientan las competencias comunicativas, los actores guardan escepticismo frente a sus intenciones, puesto que están convencidos que el interés que asignan a estas competencias es para dar respuesta a los requerimientos e imposiciones de las políticas económicas internacionales; sustentadas en evaluaciones estandarizadas que buscan formar seres competitivos desde la práctica de los conocimientos y hábiles en la realización de tareas específicas.

A su vez, el desarrollo de las competencias comunicativas desde la practica pedagógica no debe quedarse ajustado solo a las reglas gramaticales y ortográficas; es desarrollar aspectos esenciales en la vida de los individuos como leer, escribir, elaborar discursos orales coherentes, formar y plantear estrategias que permitan fortalecer el desarrollo del lenguaje. Es lograr, que las nuevas generaciones tengan destrezas en el mundo de las nuevas nociones, del conocimiento y la información para llevar a la práctica las habilidades comunicativas, sin desconocer que en el día a día deben fortalecerse aún más.

Se advierte, de acuerdo con el análisis de las informaciones obtenidas, que para lograr una praxis pedagógica eficiente, se requiere de la construcción colectiva de metas específicas de mejoramiento institucional que orienten la labor académica para tal fin; destinando canales de comunicación efectivos y continuo acompañamiento y retroalimentación de las partes. Se requiere también de la intervención constante de toda la comunidad educativa, en especial, de los estudiantes para atender instrucciones, de los padres de familia para hacer acompañamiento y supervisión de los procesos académicos en el hogar y de los docentes para dinamizar su práctica pedagógica fortaleciendo la lectura y el análisis en los educandos.

Se considera, en forma muy personal, la toma en cuenta del currículo por ser un elemento relacionado con el desenvolvimiento del trabajo pedagógico y del cual los actores objetan que es necesario articular los planes de estudio del ciclo propedéutico con los de la institución educativa; para que haya una continuidad en el proceso formativo y no se obligue al estudiante abordar procesos por separado, sino por el contrario, se genere una transversalidad de las áreas del conocimiento con las competencias que desarrollan estos ciclos. Determinando las estrategias pedagógicas y didácticas que fortalezcan tanto las competencias cognitivas, como las labores y comunicativas.

Frente a las estrategias pedagógicas los actores insisten que se debe seguir fortaleciendo la capacidad del estudiante para interpretar datos, almacenar información relevante, argumentar y emitir juicios de valor a través de la lectura crítica y la producción de discursos orales y escritos. Sin olvidar que, al tiempo que se desarrollan las habilidades principales también se debe dar prelación a las técnicas de expresión en grupo como debates, seminarios, mesas redondas, donde el estudiante pueda expresar de manera libre pero argumentada su pensamiento. Igualmente, reviste importancia, las técnicas individuales como oratoria, la retórica, la poesía, la música, entre otras.

Lo anterior indica que, en la institución educativa Anna Vitiello, se están efectuando diversas actividades de enseñanza que orientan y desarrollan las competencias comunicativas de los estudiantes, pero en el período de media técnica se presta mayor atención debido al compromiso que tienen de obtener buenos resultados en las Pruebas Saber. Sin embargo, el fortalecimiento de estas competencias les permite a los docentes desarrollar acciones didácticas que estimulen en el estudiante el análisis de los datos, la validación de la información, la síntesis, la argumentación y la toma de posición crítica frente a los temas y situaciones que aborda, proveyéndolo de esta manera de la capacidad para desenvolverse con mayor propiedad en su entorno.

#### **Como citar este capítulo**

Peñaloza, M., Parra, C., Cabrales, J., Chacón, J., Toloza-Sierra, C., Espinosa-Castro, J., Molina, E. (2018). Competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral. En J.E. Rodríguez., M.E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 93-116). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar

**DOI:**

---

## Referencias

- Abric, J. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Coyoacán
- Albert, M. (2007). *La investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: McGraw-Hill.
- Blumer, H. (1982) *El Interaccionismo Simbólico. Perspectiva y Método*. Barcelona: Hora S.A.
- Denzin, N., y Lincoln, Y (2012). *El Campo de la Investigación Cualitativa*. España: Barcelona.
- Donnelly, J.H. (2010) *La comunicación Estratégica*. México: MacGraw-Hill
- Gurdián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio – Educativa*. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC). Agencia española de Cooperación Internacional (AECI). San José Costa Rica.
- Ibagón, N. (2015). La educación, un derecho que cuesta: dimensión fiscal y su relación con la política educativa en América Latina. *Revista Educación y Humanismo*, 17(28), 29-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.17.28.1164>
- Jodelet, D. (2009). *Develando la cultura*. México: Facultad de Psicología, UNAM
- Jodelet, D. (2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. *Espacios en Blanco - Serie indagaciones*. 21. Recuperado en <https://www.scielo.org.ar/pdf/eb/v21n1/v21n1a06.pdf>
- Ley General de Educación (No. 115). (1994, Febrero 08). [Transcripción en línea]. <https://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/EL11594.HTM>
- Martínez, M. (2010). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación* Editorial Trillas México.
- Martínez, M. (2010). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en la Educación. Manual Teórico Práctico*. 3ra Edición. México: Trillas.
- Ministerio de Educación Nacional, (2006). *Estándares Básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanía*. Recuperado en [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-340021\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-340021_recurso_1.pdf).
- Monter, M (2007). *Notas sobre análisis de contenido*. Apuntes sin publicar. Curso

de doctorado en educación. UPEL-IPRUGER. Táchira, Venezuela.

Moscovici, S. (2009). *Psicología Social III*. Barcelona: Paidós.

Osnaya, F. (2010). *Las Representaciones Sociales de las Unidades de Apoyo a la Educación Regular*. España. Universidad Autónoma de Barcelona.

Padrón, J. (1992). *Aspectos Diferenciales de la Investigación Educativa*. Caracas: USR.

Pilleux, M. (2001). *Competencia Comunicativa*. México: Trillas.

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (2005). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. España: Aljibe.

Santana, L. (2000). *Paradigmas de la investigación cualitativa*. España: Murcia.

Satir, V. (2011). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax. México.

Stake, (1998). *Estudio de Caso. Metodología de la Investigación*. México: Morata

Strauss, A., y Corbin, J. (2000). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá. Colombia. Editorial CONTUS

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá. Colombia. Editorial CONTUS

Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Tobón, S. (2010). *Formación Integral de Competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. (3a ed.). Santa Fe de Bogotá: Ecoe - Instituto CIFE.

Tobón, S. (2010). *Aspectos básicos de la formación por competencias* [Documento en línea]. Talca: Proyecto Mesesup. Recuperado en [https://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/aspectos\\_basicos\\_formacion\\_basada\\_competencias.pdf](https://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/aspectos_basicos_formacion_basada_competencias.pdf)

Wang, M. (2010). *Educación y formación de grupos sociales*. México: Trillas.

# 6

## LA COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO LOCAL DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA<sup>1</sup>

### **Clara Liliana Parra**

Magíster en Educación, Comunicadora Social, Universidad de Pamplona, E-Mail: [claralilianaparra@hotmail.com](mailto:claralilianaparra@hotmail.com)

### **Jobel E Rodríguez**

Magíster Dirección Estratégica en Tecnologías de Información, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8353-2736>, E-Mail: [jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jrodriguez116@unisimonbolivar.edu.co)

### **Mariana Elena Peñaloza**

Doctor en Educación, Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580>, E-Mail: [mcpenalosa6@unisimonbolivar.edu.co](mailto:mcpenalosa6@unisimonbolivar.edu.co)

### **Wilmar Angarita Bautista**

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ingenierías, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8195-8656>, E-Mail: [w.angarita@unisimonbolivar.edu.co](mailto:w.angarita@unisimonbolivar.edu.co)

### **Sandra Milena Sandoval Carrillo**

Especialista en gestión de proyectos informáticos, Ingeniero de Sistemas, E-Mail: [samisaca27@gmail.com](mailto:samisaca27@gmail.com)

### **Jhon-Franklin Espinosa-Castro**

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. Docente e investigador. Universidad Simón Bolívar Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-mail: [j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co)

### **Cristian A Tolosa-Sierra**

Ingeniero de Sistemas, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: [c.tolosa@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.tolosa@unisimonbolivar.edu.co)

---

<sup>1</sup> Este artículo de reflexión es un producto de investigación derivado del proyecto de investigación titulado: “Gestión pública de educación en el Departamento Norte de Santander”, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017 respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Altos Estudios de Frontera (ALEF), Grupo en Investigación Ciencias Computacionales (CICOM).

## Resumen

Esta investigación consistió en abordar la participación y empoderamiento de las comunidades desde los aportes de la comunicación para el cambio social en el desarrollo del municipio de Pamplona, desde la identificación de las debilidades de divulgación y comunicación del Plan de Desarrollo Municipal, la ausencia del uso de las tecnologías y estrategias de comunicación, que no promueven una participación activa de la ciudadanía, para así proponer lineamientos que permitan que la función de la comunicación y sus nuevas tecnologías en el gobierno local contribuya a empoderar a las comunidades en el desarrollo local y social. La comunicación para el cambio social permite que se consolide como una propuesta que viene a robustecer el papel de la comunicación en el desarrollo de los países. Es por ello que en el siglo XXI, con el advenimiento de la participación, como derecho constitucional de todos los colombianos, el surgimiento de las redes sociales como canales productos del desarrollo tecnológico y del reconocimiento internacional de la participación como herramienta fundamental para consolidar los planes de desarrollo, se inserta la preocupación del rol que juega la comunicación para el cambio social en el desarrollo de las comunidades, con el fin que les permitan tener mayor autonomía y participar activamente en la toma de decisiones para mejorar su calidad de vida. La investigación concluye que la comunicación para cambio social es un componente esencial y constitutivo de los procesos de desarrollo humano, integral y sostenible, que posibilita la participación consciente y decisiva de los sujetos.

**Palabras clave:** Desarrollo social, comunicación para el cambio social, participación, tecnología

## *Communication for the local development of the municipality of Pamplona*

### Abstract

The research consisted of addressing the participation and empowerment of communities from the contributions of the Communication for Social Change in the development of the municipality of Pamplona, from the identification of the weaknesses of dissemination and communication of the Municipal Development Plan, the absence of use of communication technologies and strategies, which do not promote the active participation of citizens, in order to propose guidelines that allow the role of Communication and its new technologies in local government to contribute to empower communities in local and social development. The Communication for Social Change allows it to be consolidated as a proposal that strengthens the role of Communication in the Development of nations. That is why in the 21st century with the advent of participation as a constitutional right of all Colombians, the emergence of social networks as channels of technological development and international recognition of participation as a fundamental tool to consolidate development plans, the concern of the role played by Communication for Social Change in the development of communities is included in order to allow them to have greater autonomy and participate actively in decision making

---

to improve their quality of life. The research concludes that the Communication for Social Change is an essential and constitutive component of the processes of human development, integral and sustainable, that enables the conscious and decisive participation of the subjects.

**Keywords:** Social development, communication for social change, participation, technology

## **Introducción**

El rol de la comunicación para el desarrollo, hoy llamada comunicación para el cambio social, ha formado parte de los estudios modernos desde mediados del siglo XX que, promovidos por el gobierno de Estados Unidos, buscaban potenciar programas de asistencia técnica y cooperación para la modernización y el desarrollo. En este escenario el papel de la comunicación se centraba en lo instrumental y mediático, ya que a través de la función de los medios de comunicación se realiza la difusión de la información que se requiere para emitir por parte de los estamentos gubernamentales relacionadas con las iniciativas de estado.

La revisión de los enfoques, teorías y perspectivas relacionadas con el desarrollo local y la comunicación, permite vislumbrar un abanico de oportunidades para la vinculación de las comunidades en el desarrollo de sus espacios a través de su participación y empoderamiento. De acuerdo a lo señalado por Rosales (2007), el tema del desarrollo local o desarrollo endógeno permite analizar bajo una nueva óptica la relación entre desarrollo-calidad de vida y actores sociales, con base en la crítica del predominio de la visión del crecimiento económico en la planeación nacional y regional. Bajo esta premisa, en esta nueva relación surgen actores sociales como las comunidades organizadas y la sociedad civil, cuyo papel fue opacado en los precedentes modelos de desarrollo.

En este sentido, Rosales (2007) enfatiza que las diversas definiciones es que todas hacen hincapié en una característica esencial sin la cual no se podría hablar de desarrollo local; la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones a través de las cuales se definen los objetivos, los instrumentos, los medios y los compromisos de los sujetos implicados en la promoción del desarrollo de un territorio. Lograr que los ciudadanos participen en la toma de decisiones se

convierte en un reto para los gobiernos municipales en los modelos de desarrollo que planifiquen y ejecuten.

Cabe resaltar que, la toma de decisiones es fundamental a la hora de implementar procesos de cualquier índole, sobre todo, procesos que tiene que ver directamente con el desarrollo de una sociedad. Por eso las organizaciones deben ser muy cuidadosas en el momento de elegir a sus líderes, pues son ellos los encargados de tomar decisiones, adoptar las estrategias más adecuadas que lleven a la consecución de las metas proyectadas, asegurando que la organización se establezca a la hora de enfrentar los cambios en los contextos que se desarrolla (Blanco-Ariza, A. & Peralta-Miranda, P. 2015, p.180)

Respecto al enfoque participativo, Burin D (2001) destaca que el planeamiento estratégico municipal o regional, es un método de trabajo en el cual se identifican actores sociales y se les convoca a realizar un trabajo en conjunto. Este enfoque participativo privilegia los encuentros y la comunicación entre representantes de diversas perspectivas, con trayectorias diferentes y expectativas que pueden ser dispares. Otro aspecto relevante es la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión del desarrollo local, la cual aparece en los distintos enfoques teóricos y experiencias concretas como condición fundamental a las organizaciones intermedias (ONG, fundaciones, etc) y las de base (Juntas vecinales, centros comunitarios, etc).

Si bien se enfatiza en los referentes teóricos sobre el papel fundamental de la comunicación y sus tecnologías en la participación como condición para el desarrollo local, surge una interrogante: ¿Cómo se logra entonces la participación y empoderamiento de la sociedad? Entre las posibles respuestas se encuentra un enfoque que vincula la participación y el desarrollo dentro de un proceso. Es así como emerge la comunicación para el cambio social cuya visión de acuerdo a lo expresado por Martínez y Sierra (2012) se sustenta en una discusión del concepto del desarrollo, el cual es concebido desde la perspectiva endógena, territorial y humana en cuya perspectiva se pueden encontrar diferentes comunicaciones; educativos, informativas, de capacitación, de autoexpresión, de recreación y de manipulación.

---

Con respecto a estos planteamientos, la comunicación se convierte en una herramienta para el desarrollo local en la cual el proceso de mensajes no solo es vertical, sino también horizontal y en donde el significado de los mensajes adquiere diferentes representaciones que permiten impulsar la participación como elemento clave en el desarrollo. También hay que hacer referencia a los planteamientos de Caraballo (2007), quien subraya entre los elementos esenciales para el desarrollo local, la existencia de confiables y oportunas redes de comunicaciones y fuentes de información, razón por la cual la comunicación en el municipio de Pamplona viene a ser una variable importante a destacar.

De igual manera, Luksic (2009) enfatiza que la comunicación es percibida hoy en día como un mecanismo de control, entendida solamente bajo el modelo impositivo, razón por la cual debe concebirse como un mecanismo de “empoderamiento” que le de voz a la ciudadanía, que la habilite para participar en actividades apropiadas de la administración pública y del gobierno, facilitando la organización de la sociedad civil. Siguiendo con este planteamiento, similarmente plantea que, si la comunidad acepta los canales de comunicación, procesos y criterios, ésta se hará parte de los procesos institucionales orientados a la promoción de la participación ciudadana, ya sea en el ámbito de la deliberación pública, en el desarrollo de una comunicación vertical o en la búsqueda de la transferencia de sus demandas ciudadanas.

Es allí donde destaca la importancia de implementar estrategias de comunicación para el cambio social, que apoyadas en las tecnologías permitan ampliar la participación ciudadana y el empoderamiento como elementos claves en el desarrollo del municipio. Tales estrategias, deben estar inmersas en un proceso integral que involucre cada una de las dimensiones del desarrollo local previstas en el enfoque de la globalización que requiere cada día más territorios globalizados. De igual manera, la comunicación en el desarrollo local del municipio cobra relevancia en la medida que permite evaluar un elemento clave de la gobernabilidad en los actuales tiempos como lo es la ciudadanía<sup>51</sup>.

---

<sup>2</sup> Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

La comunicación viene a formar parte de estos agentes dinamizadores del desarrollo local. En la actualidad, es necesario resaltar el papel de la comunicación en la creación, conformación y propagación de opiniones, puntos de vista y formación de las comunidades, aspectos claves para la legitimización de los programas de desarrollo local. En este sentido, Beltrán (2002; citado por Morfa y Sol, 2012) señala que una herramienta básica y primordial en el desarrollo de las sociedades al facilitar la creación de patrimonio es la comunicación de una cultura de participación y la construcción democrática de ciudadanía. Es por ello que ésta, debe estar profundamente ligada a la formación de valores, la sensibilización y la educación. De igual manera, se hace necesario divulgar las potencialidades de estos medios, a fin de propiciar un sano debate con las reglas que los sistemas democráticos permiten.

No obstante, educar desde la diferencia fomentando la participación ciudadana a través y con los medios de comunicación, constituye una base fundamental para cualquier proyecto de desarrollo (Morfa y Sol, 2012). Igualmente, la comunicación se presenta como un ámbito de trabajo idóneo para favorecer mejoras en la calidad de vida de la sociedad, significativamente en lo que se refiere a la amplificación de todo el conjunto social de los procesos de participación y toma de decisiones (Martínez y Sierra, 2012).

Es por ello que la comunicación para el desarrollo se sustenta en la vinculación del desarrollo concebido desde variables como lo humano, lo territorial y lo endógeno. En esta variable humana, la participación de los ciudadanos se considera primordial para sustentar el enfoque del desarrollo local. Al respecto, Sierra y Favaro (2012) destacan:

En todo proceso de participación ciudadana se dan dos lógicas que atraviesan y preforman la experiencia de los sujetos en el proceso de información, diálogo y decisión colectiva; la discreta o instrumental (lógica de los fines) y la continua o expresiva (acción comunicativa).

Este proceso inmerso en la comunicación conlleva a acciones coordinadas con todos los elementos incluidos en el desarrollo local, articulando tareas en espacios que permitan la construcción de ideas y soluciones de manera deliberativa y constructiva bien sea a través de la

---

creación de redes o la formación de las comunidades. Este proceso donde se involucra la comunicación como herramienta de vinculación social es descrito por Luksic (2009) cuando destaca el papel de la comunicación en la promoción de la participación ciudadana:

La comunicación se ha transformado en un instrumento fortalecedor de la participación ciudadana, en cuanto tiene como objetivo optimizar las estrategias de comunicación, de manera tal, de aumentar su influencia en la opinión pública. En otras palabras, utilizar la capacidad de los medios de difusión, y otras formas de comunicación pública, para la elaboración de la agenda pública con participación activa y efectiva de la ciudadanía, informar y orientar a ésta, coordinar acciones y, en general, sentar las bases para una mayor capacidad de acceso y participación ciudadana.

De acuerdo a este señalamiento, se concibe que en la medida que estos canales, procesos y razonamientos sean reconocidos por los ciudadanos, estos formarán parte de los procesos que ejecuten las instituciones públicas en aras de lograr la participación ciudadana ya sea en el ámbito de la deliberación o demandas sociales.

La comunicación aparte de cumplir una función social de informar e interactuar contribuye con el trabajo activo de otros actores o agentes sociales involucrados directamente en el desarrollo local. La conformación de la agenda pública es una tarea en la cual la comunicación puede ayudar a definir los aspectos a considerar por los gobiernos locales, haciendo énfasis en los problemas que deben ser analizados y discutido a través de procesos que impliquen la opinión, la crítica y la participación de las comunidades afectadas. Es por ello que, Coraggio (2004) señala que la comunicación puede tener un papel principal en el seguimiento de la vinculación entre lo que se promete y lo que se hace, entre lo que se dice y lo que se hace.

En este sentido surge el enfoque de comunicación para el cambio social como una alternativa y no como un modelo que descarta otros enfoques asociados a la comunicación para el desarrollo. Para ello Martínez y Sierra (2012) subrayan que este es un enfoque basado en la tolerancia, la diversidad cultural, el respeto y la justicia social, lo cual implica fortalecer la voz de los menos desfavorecidos a través de la participación ciudadana. Con la

evolución del desarrollo, la llegada de las tecnologías de la información, la comunicación y el surgimiento de nuevos modelos y enfoques en los que se propicia la participación de los ciudadanos en la solución de sus problemas, surge la comunicación para el cambio social como una propuesta que viene a robustecer el papel de la comunicación en el desarrollo de las naciones.

Es por ello, que desde comienzos del siglo XXI, con el advenimiento de la participación como derecho constitucional de todos los colombianos y del reconocimiento internacional de la participación como herramienta fundamental para consolidar los planes de desarrollo, se inserta la preocupación del rol que juega la comunicación y los aportes de las tecnologías en este proceso de desarrollo; que es fundamental para la visibilización de los proyectos y programas que vienen ejecutando los gobiernos locales en sus territorios y que permite que la ciudadanía esté informada de los mismos.

Sin embargo, al revisar los procesos de divulgación que se llevan en el municipio de Pamplona se encuentra que las frágiles estrategias de comunicación para el desarrollo inmersas en el Plan de Desarrollo Municipal no logran impactar en las comunidades, hechos que motivaron a realizar un estudio acerca de este fenómeno y reflexionar sobre la importancia que reviste para futuras investigaciones tanto en el Departamento Norte de Santander como en el resto del país.

La investigación como propósito general evaluó la comunicación y sus aportes en el desarrollo local del Municipio de Pamplona, identificando las debilidades de los procesos de comunicación para el cambio social en este municipio, así como determinando los espacios de participación ciudadana desde este mismo enfoque, lo que permitió analizar el grado de participación de la ciudadanía en los procesos de desarrollo local, el reconocimiento que tenían de los medios de comunicación y de esta manera proponer estrategias de comunicación para promover la participación de sus habitantes a través de ellos.

El sustento teórico basado en la explicación de los elementos conceptuales y las teorías existentes sobre los temas como el desarrollo local y la comunicación para el cambio Social, los cuales a primera vista, presentan

---

ragos similares en cuanto a los objetivos de cambio que se propusieron, dado que el primero destaca el crecimiento y estabilidad económica de las naciones como un elemento fundamental y característico en la era contemporánea, refiere hechos históricos que delinearón y dieron figura a lo que se conoce y se estudia como es el desarrollo y el segundo, permitió dar a conocer los avances de las naciones y tratar de articular las comunidades .

En este marco de análisis teórico se tomaron las ideas pioneras de Smith, Stuart y Marx representantes de la corriente clásica de la economía- primera escuela económica moderna- quienes sentaron en el siglo XIX las bases teóricas de lo que se conoce como el desarrollo económico. Así mismo, sobre los momentos que han trazado el camino de estudio y expansión del desarrollo, surgen en contraposición a los economistas clásicos, Boisier (2001) los aportes de la economía neo-clásica principalmente de Marschall, Walfras, Pareto y Pigou entre otros, cuyo tema central residen en la distribución. En este sentido, subraya que, bajo esta premisa, el desarrollo tiene más ascendencia de la economía neo-clásica de la clásica. Este nuevo concepto de desarrollo nacido de corrientes económicas, se convirtió en actor fundamental de los cambios mundiales a raíz de la Segunda Guerra Mundial y de las nuevas instituciones globales tal como lo señalan Sunkel y Paz (1970) citado por Boisier (2001).

También se pudo identificar las opciones del desarrollo endógeno y humano, a mediados de la década de los 70, tanto en Europa como en el resto del mundo, un modelo de desarrollo basado en el crecimiento económico como variable para medir el crecimiento de las naciones. A este enfoque de desarrollo en la región se le identificó como un modelo de crecimiento hacia adentro, que privilegiaba actividades capaces de absorber la creciente mano de obra urbana que requería la industrialización como la estrategia adecuada para lograr el desarrollo. En Colombia, a la par con la aparición de nuevas ciencias y disciplinas, la planeación comienza a configurarse como una estrategia de conocimiento necesaria para promover la industrialización como motor del crecimiento económico luego de la Segunda Guerra Mundial.

Esta nueva concepción del desarrollo desde abajo, concibe una orientación de los esfuerzos por parte de las regiones en la búsqueda de

herramientas para satisfacer las necesidades básicas de sus ciudadanos, considerando el uso de los recursos o patrimonio con los cuales cuentan estos territorios. En este sentido, la concepción del desarrollo desde lo local, refiere la necesidad de revisar los enfoques del desarrollo que permitan dilucidar con claridad sus diferentes perspectivas y relaciones.

Al respecto, Vásquez (2007a) destaca que el desarrollo endógeno, es una aproximación territorial al desarrollo que hace referencia a los procesos de crecimiento y acumulación de capital de territorios que presentan una cultura e institucionalidad propias, sobre la cual sus actores toman sus decisiones. Dicha aproximación de desarrollo enfocada en el territorio, permite vislumbrar un espacio territorial en el cual confluyen procesos, interés y estrategias para obtener resultados favorables para las sociedades inmersas en el territorio.

Se abordó el concepto de desarrollo desde lo local, lo cual también ha tenido que evolucionar a la par de las sociedades y modelos económicos como la globalización que ha traído consigo nuevos retos y desafíos. Pese a las ventajas que ofrece la globalización, en el marco de políticas económicas de tipo neoliberal. En este contexto, se encontró que las políticas de desarrollo local deben orientarse hacia la participación de todos los actores desde abajo hacia arriba, en un proceso de descentralización y énfasis en la competitividad de las regiones, a fin de insertarse en un sistema global cada día más competitivo, para lo cual se requiere de mayor organización social, claridad en los objetivos propuestos, divulgación de los mismos y redefinición del papel del territorio a fin de facilitar los procesos y dinamismo del desarrollo local.

Igualmente, promover la participación ciudadana como mecanismo de inclusión a los ejes del desarrollo local ya que permite crear un ambiente social y político en el cual se puede llevar a cabo el mismo. De acuerdo a lo expresado por Calderón (2011), la participación como mecanismo de inclusión, permite la consulta y la movilización social que conlleva a informar y ejercer influencia sobre las instituciones y políticas que afectan la vida de la comunidad. De igual manera sostiene que la participación ciudadana es una forma de ampliar la democracia y fortalecimiento de la descentralización

---

como manera de garantizar el desarrollo local, generando espacios donde se tengan cabida general en diario funcionamiento de los gobiernos municipales.

Al correlacionar los procesos de desarrollo y la evolución de la comunicación, para determinar los aportes que se ha realizado desde una disciplina emergente y, la necesidad de reformar y orientar los esfuerzos en la búsqueda de mejores condiciones políticas, económicas y sociales, conllevó a sumar esfuerzos materiales y humanos entre ellos las de los académicos y pensadores de la época. Bajo esta corriente de cambio y desarrollo, se comienzan a vislumbrar acciones guiadas por nuevas teorías y enfoques entre ellas las que se relacionan con la comunicación y su papel en los nuevos enfoques de desarrollo. Desde esta perspectiva, el difusionismo como estrategia comunicacional, debe contribuir a un proceso de cambios de paradigmas y comportamiento social en donde la cultura y las tradiciones se consideran un obstáculo para el desarrollo.

A comienzos de la década de los 60, se dio paso a uno de los paradigmas más relevantes de la comunicación para el desarrollo y fue de la mano de Everett Rogers como su principal locutor y quien comenzó a cristalizar esta línea de investigación. Otro de los enfoques relevantes en la comunicación para el desarrollo, se refiere a los trabajos sobre el paradigma dominante realizados por Schramm citado en su libro “Desarrollo de la Comunicación y Desarrollo Económico” publicado en 1965. En el mismo se resalta la necesidad de avanzar en los procesos de comunicación a la par de los avances tecnológicos, sociales y políticos, considerando la comunicación como uno de los principales factores que propician los cambios.

Luego de los contratiempos y fracasos de la difusión de la innovación, este enfoque dio paso al mercadeo social. De acuerdo a lo señalado por Gumucio (2011), los cambios de comportamiento individual están en la esencia del mercadeo social, por lo cual:

El enunciado subyacente es que las tradiciones culturales en los países más pobres son tareas que impiden que las personas vivan mejor. Para ello, las culturas locales son vistas como barreras para la modernización, y la cohesión colectiva retrasa los cambios de actitud, razón por la cual ciertos individuos son seleccionados como campeones del cambio en su propia comunidad.

La promoción de la salud, implementados a través de instituciones gubernamentales como la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) para proporcionar programas de salud a nivel comunitario y/o rural, es otra forma de aplicar estrategias conductistas de cambios de comportamiento. Estos programas carentes de información sobre el contexto social donde se aplicaban, trajeron consigo altos costos sociales en virtud de que se asumía que solo la información y no la comprensión y comunicación era esencial para promover estos programas de salud.

Dentro de los enfoques contrarios a las posturas desarrollistas de la comunicación que comenzaron a surgir en América Latina, se encuentran los aportes de Mario Kaplún, quien cuestionó el modelo de comunicación unidireccional privilegiado por los grandes medios, enfatizando más en la práctica que la teoría, generando desde los propios medios a fin de convertir al receptor en un emisor más del medio. Para Kaplún (1985), la verdadera comunicación no está dada por un emisor y receptor en sus actividades de hablar y escuchar sino por el intercambio de dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, aunque sea a distancia a través de medios artificiales. Este aspecto lo resalta Kaplún (1985) cuando subraya que:

Comunicar es una aptitud, una capacidad. Pero es sobre todo una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar, cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores. Nuestro destinatario tiene sus intereses, sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas. Está esperando que le hablemos de las cosas que le interesan a él, no de las que nos interesan a nosotros. Y sólo si partimos de sus intereses, de sus percepciones, será posible entablar el diálogo con él.

A comienzos de 1960, los enfoques de comunicación para el desarrollo comenzaron a considerar los postulados de la teoría de la dependencia, involucrando en sus planteamientos a la comunicación como un derecho ciudadano. Es así como los fundamentos educativos de Paulo Freire comienzan a germinar en un ambiente saturado de conflictividad social y política en América Latina. A este respecto, Freire citado por Sanz (1998), considera que los educandos no son depósitos bancarios y que éstos deben intervenir en la construcción de su propio saber, en dónde el proceso educativo es un

---

problema de y para el diálogo, convirtiéndose en una herramienta liberadora.

Los aportes de Freire sirvieron de base para la elaboración de herramientas metodológicas y prácticas para la investigación-acción participativa. Por su parte, Barranquero (2005) apunala los postulados de Freire y plantea que un desarrollo autónomo, concebido por los propios sujetos del cambio social, donde las acciones se orientaban a la transmisión forzosa de valores foráneos, con un asiento comunicacional vertical y antidialógico, similar al utilizado en el sector educativo, en su lugar demanda la conformación de nuevas estructuras de desarrollo, autónomo, endógeno y basado en la dialogicidad, la participación y la apropiación de los propios recursos por parte de los ciudadanos.

En América Latina surgen los planteamientos sobre el valor de la educación como herramienta para lograr la inclusión a través de la participación en los procesos del desarrollo y teniendo como canales de difusión los medios de comunicación, que sirvieron de motivación para los aportes teóricos de Luis Ramiro Beltrán sobre la comunicación para el desarrollo.

En este sentido, también Beltrán (2007) subraya que la comunicación va en la dirección contraria al desarrollo y señala que el éste nace como herramienta de neocolonización después de la Segunda Guerra Mundial, de la mano de E.E.U.U. y construyó, mediante el uso de los medios de información los imaginarios absolutistas con los que hoy nos gobierna la economía.

A partir de estos preceptos se comienza a cuestionar el desarrollismo y reorientar los objetivos de la comunicación para el desarrollo, para favorecer las condiciones que permitan aspirar a la conquista de mejoras sociales a través de un modelo democrático, adaptado a las realidades culturales y necesidades de cada región.

El aporte de Beltrán ante este escenario, se resumen en la llamada “Escuela Crítica Latinoamericana de la Comunicación” en la que Beltrán (2014) cuestiona la comunicación dominante, el sistema vertical de imposición de imaginarios, como uno de los principales problemas para el progreso en la

región y defiende la comunicación como ejercicio de liberación y gobernanza ciudadana. Asimismo, Beltrán parte de la premisa del respeto a la dignidad humana, la singularidad de los contextos o la importancia de la participación y el diálogo para alcanzar la democracia real y la autonomía plena de los seres humanos.

El caso de las radios comunitarias, es un ejemplo del papel de los medios de comunicación como herramientas para apuntalar el desarrollo. Tal como lo manifiesta Beltrán (2005), la práctica, ciertamente antecedió a la teoría, en alusión a la aparición durante la década de 1940 y 1950 de dos iniciativas de radios comunitarias como lo fueron las radioescuelas de Colombia, que nacieron en la población de Sutatenza en el páramo andino colombiano; y las radios mineras de Bolivia, las cuales se emplearon democráticamente al servicio de los ciudadanos y en especial de los trabajadores mineros bolivianos.

Otros cambios en la búsqueda de mayor impulso al enfoque de comunicación para el desarrollo, llevaron a la aparición de enfoques participativos en el proceso de toma de decisiones a través del trabajo de las comunidades y organizaciones sociales, que conllevaron al surgimiento de nuevas experiencias de comunicación alternativa y participativas, tanto en espacios urbanos como rurales, con la finalidad de empoderar las comunidades.

A finales del siglo XX, las transformaciones sociales y políticas originadas a raíz de las nuevas concepciones sobre el desarrollo humano, sostenible, endógeno y local, propiciaron el surgimiento de la participación como componente esencial para que se logren los objetivos planteados en el desarrollo. A la par de este planteamiento, los postulados de la comunicación para el cambio social, si bien ya venían practicándose en otros enfoques, recopilan las ideas y propósitos de justicia social, participación, tolerancia, diversidad cultural y respeto, primordiales para lograr la equidad e igualdad de oportunidades en las sociedades.

A diferencia de la comunicación para el desarrollo, que llegó a ser un modelo rígido, vertical e institucional, que perseguía garantizar la propagación de los programas de cooperación para el desarrollo, Rodríguez,

---

Obregón y Vega (2002) señalan que “la comunicación para el cambio social no preestablece que herramientas, mensajes o técnicas son las más adecuadas, ya que centra su energía en el proceso mismo de la participación y en el fortalecimiento comunitario, entendiendo comunidad no solo como una unidad étnica o una localidad geográfica, sino como un colectivo de intereses comunes”.

Planificar, propiciar el cambio, asociación, diálogo y debate y guiar el proceso son principios que buscan visualizar al ciudadano como agente de cambio y de establecer mecanismos que permitan el diálogo con los beneficiarios a lo largo del proceso. Así mismo, concebir, planificar, implementar y evaluar un proyecto para involucrar a los beneficiarios en las actividades de desarrollo económico y social, así como también, reforzar el sentido de apropiación comunitaria. De igual manera, la conformación de redes y la convergencia sobre la base de los objetivos comunes, deben estar inmersas en las estrategias de comunicación para el cambio social.

Los planteamientos que presenta el enfoque de la comunicación para el cambio social, encontraron en Alfonso Gumucio-Dragon, un exponente de la participación ciudadana como el mecanismo para apuntalar el desarrollo y promover la comunicación como herramienta interviniente en este proceso. Para lograr una comunicación para el cambio social que cumpla con la premisa de participación en la toma de decisiones públicas, Gumucio (2003) considera se deben cumplir con 5 condiciones indispensables, las cuales están presentes en el proceso comunicacional que caracteriza el enfoque como son participación comunitaria y apropiación, lengua y pertinencia cultural, generación de contenidos locales, uso de la tecnología apropiada y la convergencia en redes.

Para ello, se reseña la importancia de tener presente las consecuencias políticas de la participación en los “procesos de desarrollo como son problemas de poder, debido a que los enfoques participativos contribuyen a colocar (a) la toma de decisiones en manos del pueblo; (b) cómo un problema de identidad, especialmente en comunidades que han sido marginadas, reprimidas o simplemente postergadas durante décadas, la comunicación participativa

contribuye a infundir autoestima y orgullo por la cultura. (c) Refuerza el tejido social a través del fortalecimiento de las organizaciones propias a la comunidad; (d) protege la tradición y los valores culturales, al mismo tiempo que facilita la integración de nuevos elementos”.

A partir de los anteriores planteamientos que destacan la importancia y relevancia de la participación en los procesos de desarrollo, la comunicación para el cambio social continúa desarrollando sus capacidades en la búsqueda de igualdad y equidad en los procesos de desarrollo, admitiendo nuevas estrategias que permitan acrecentar los niveles de participación y empoderamiento de las comunidades como es el caso que permitió el estudio de la comunicación para el desarrollo y el cambio social –CCS- en el municipio de Pamplona.

## **Marco metodológico**

La investigación hizo acopio de información primaria relevante sobre la CCS en el desarrollo local del municipio de Pamplona y la participación ciudadana en este proceso, en donde se planteó bajo un enfoque cualitativo, requirió investigar en los espacios donde se desarrolló el problema de investigación.

Para ello se hizo necesario establecer estrategias que permitieron responder a las interrogantes y objetivos planteados, por lo cual se enmarcaron dentro de una investigación no experimental en la cual según Hernández y otros (2003), pretende observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos sin manipular deliberadamente las variables objeto de estudio.

Los resultados permitieron que los planteamientos, expectativas y consideraciones de las comunidades organizadas en relación con la participación ciudadana y el empoderamiento de los líderes de juntas de acción comunal (JAC), las cuales fueron estructuradas, codificadas y analizadas para observar las teorías y enfoques de la Comunicación, para el Cambio Social presentes en las comunidades del municipio de Pamplona.

---

## **Resultados**

Como resultado de la investigación se determinó que al evaluar la CCS en el desarrollo del municipio de Pamplona, que existe una participación ciudadana en las actividades que realiza la administración municipal, pero que no existe un empoderamiento de las comunidades en el tema de control social y empoderamiento de las comunidades para participar en la construcción de proyectos que permitan la asignación de recursos y mejoramiento de su territorio. Así mismo, se logró evidenciar que a pesar de tener identificados los espacios de participación, no conocen cuales son los mecanismos para utilizar y poder participar en los diferentes escenarios democráticos que les permite gestionar y hacer control social sobre el bien público.

Por otro lado, cuando se analiza la información suministrada por los empleados públicos, se puede determinar que la visión de la administración con relación al proceso de CCS, es netamente mediático el uso de los diferentes medios de comunicación como canales esenciales para la interacción con las comunidades, obviando factores fundamentales como la poca posibilidad que tienen los sectores rurales de poder usar las redes sociales para informarse sobre los acontecimientos de la administración que tienen que ver con el bienestar de las mismas.

Las funciones de comunicación son atendidas por personal del periodismo que se centra en los procesos de informar el qué, cómo, cuándo, dónde y por qué, teniendo como canales los medios de comunicación, desconociendo la importancia de retroalimentar con los públicos, receptores en este caso de la comunidad del municipio de Pamplona y de generar estrategias comunicativas, para poder interactuar con el mayor número de ciudadanos.

Al analizar estos resultados, se propuso a la administración municipal diseñar e implementar un plan de comunicaciones enfocado a sus públicos internos y externos, que permita reorganizar los canales de comunicación utilizando aquellos que pueden ser más usados por la población, diseñar contenidos con carácter informativo-educativo, para motivar a los ciudadanos

a que participen en las diferentes actividades relacionadas con la formulación de proyectos e intervención social, que permitan el mejoramiento de las comunidades del municipio de Pamplona.

Igualmente, utilizar los medios de comunicación alternativos como la emisora comunitaria y/o cultural de la Universidad de Pamplona como canal para informar, las carteleras que se encuentran en la entrada del palacio municipal, la cual es consultada por innumerables habitantes que van en busca de información. Para contrarrestar la desinformación que se genera por el uso de las redes, generar estrategias de seguimiento, control y evaluación con el fin de poder retroalimentar a la administración de los efectos de la información. Así como organizar reuniones periódicas con los líderes en especial los rurales para informar sobre las actividades programadas e interactuar con ellos para determinar sus necesidades y opiniones con relación a los propósitos de la administración con los temas sociales, económicos del municipio.

La estrategia propuesta y de ser aplicada por el gobierno local, a fin de contrarrestar las debilidades y aprovechar las oportunidades que presenta esta disciplina de la CCS, permitirá alcanzar mayores niveles de participación ciudadana y por ende empoderamiento en las comunidades, así como también, conocer las consideraciones que se plantean a fin de contribuir en el Desarrollo Sostenible del municipio.

**Como citar este capítulo:**

Parra, C., Rodríguez, J., Peñaloza, M., Bautista, W., Sandoval Carrillo, S., Espinosa-Castro, J., Toloza-Sierra, C. (2018). La comunicación para el desarrollo local del Municipio de Pamplona. En J.E. Rodríguez., M.E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 117-136). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

**DOI:**

---

## Referencias

- Barranquero, A. (2005). *Latinoamérica en la ruptura del paradigma de la comunicación para el desarrollo. El recorrido de los pioneros en la búsqueda de alternativas democráticas.* Universidad de Málaga, España.
- Beltrán, L. (2005). *La Comunicación para el Desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo.* Documento presentado al III Congreso Panamericano de la Comunicación. Buenos Aires, Argentina.
- Beltrán, L. (2007). *Adiós a Aristóteles: la comunicación horizontal.* *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación.* N° 7. ALAIC. Sao Paulo, 12-36.
- Beltrán, L. (2014). *Comunicología de la liberación, desarrollismo y políticas públicas.* Laboratorio de Comunicación y Cultura de la Universidad de Málaga. España.
- Blanco-Ariza, A. & Peralta-Miranda, P. (2015). *Competitividad y estructura organizacional de las pymes, del sector alimentos en Barranquilla. Desde una perspectiva conceptual.* *Desarrollo Gerencial,* 7(2), 170-187. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.7.2.1187>
- Boisier, S. (2001). *Desarrollo (Local): ¿De qué estamos hablando?* En: *Transformaciones globales, instituciones y políticas de desarrollo local.* Antonio Vásquez Baquero y Oscar Madoery. Rosario, Argentina: Homo Sapiens.
- Burin, D. (2001). [La comunicación en los procesos de desarrollo territorial.](#) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: INTA.
- Calderón, J. (2011). *La participación ciudadana y su incidencia en el desarrollo local en el municipio de San Sebastián Salitrillo.* Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciada en Sociología. Universidad de El Salvador.
- Caraballo, L. (2007). *Mecanismos imprescindibles para la integración laboral en la Zona de Integración Fronteriza Táchira – Norte de Santander.* *Revista Aldea Mundo* vol. 12 N° 24. San Cristóbal, Venezuela.
- Coraggio, J. (2004). *Contextualizar y problematizar las experiencias de desarrollo local y economía social.* Encuentro Regional “Impacto de las alianzas en el desarrollo económico y social”, organizado por el Programa FORTAL del IIED-AL. Buenos Aires, Argentina.

- Gumucio, A. (2003). *Take Five: A Handful of Essentials for ICTs in Development*, en: Girard, B. (ed.) *The One to Watch*, Rome, FAO.
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Revista Signo y Pensamiento*, 30(58), 26-39.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera edición. México D.F: *McGraw-Hill*.
- Kaplún, M. (1985). Una pedagogía de la comunicación (el comunicador popular). CIEPSAL. Quito, Ecuador.
- Luksic, J. (2009). La Comunicación como instrumento fortalecedor de la Participación Ciudadana; hacia una democracia inclusiva. Ensayo recopilado en "Teoría Política y Gestión Pública" publicado por la Universidad Miguel de Cervantes. Santiago de Chile
- Martínez, M. (2012). Comunicación para el Desarrollo y la Inclusión Social de minorías: la clase mágica: un modelo de intervención para el cambio social. Tesis para optar al grado de Doctora en Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Morfa, G. y Sol, I. (2012) Medios y Desarrollo: Un reto desde lo comunitario. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Abril 2012. Recuperado en <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/mhsg.html>
- Rosales, R. (2007) Desarrollo Local. Teorías y prácticas socioterritoriales. Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- Rodríguez, C. Obregón, R. y Vega M. (2002) Estrategias de Comunicación para el Cambio Social. Proyecto Latinoamericano de Medios de Comunicación. Quito, Ecuador.
- Sanz, F. (1998) Significado histórico de Paulo Freire. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, N° 33, año 1998. Valladolid, España.
- Sierra, F., y Favaro, D. (2012). Nuevas tecnologías de la Información e Inclusión Digital. Compóliticas. Universidad de Sevilla, España.



Este libro fue editado y publicado  
en formato digital en el mes de diciembre del 2018.  
Barranquilla-Colombia.

La indagación, investigación y reflexión de las situaciones propias de las dinámicas institucionales y educativas son un espacio propicio para ahondar en su conocimiento y recabar información detalla que permita dirimir conflictos, dificultades en los procesos y potenciar estrategias de mejoramiento que redunde en la calidad de los servicios que se ofrecen a nivel institucional. El libro presenta seis capítulos. El primero titulado Gestión del conocimiento aplicando la metodología commonkads, Caso Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. El segundo, Visión estratégica en la producción del conocimiento desde los Semilleros de Investigación. El tercero, Gestión de Innovación en el Proceso de los Semilleros de Investigación en las Universidades Públicas del Departamento del Cesar. El cuarto, Pruebas Saber, Prácticas y Rendimiento Académico Institucional: Una mirada a la gestión educativa de calidad. El quinto, Competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral. Y, el sexto capítulo aborda la comunicación para el desarrollo local del Municipio de Pamplona. Los capítulos son productos de procesos investigativos adelantados en instituciones educativas y universidades de la región y su zona de confluencia. Se espera que el compendio de reflexiones aporte a una resignificación de las practicas relacionadas con la implementación adecuada de la gestión del conocimiento en las empresas y a su vez a la potencialización y desarrollo de los procesos y competencias comunicativas de los trabajadores a fin de generar mejoras institucionales que redunde a la calidad y mejoramiento de los servicios que se prestan.