

**Tipo de Publicación:** Artículo Científico

**Recibido:** 10/11/2022

**Aceptado:** 12/12/2022

**Páginas:** 48-61

**Autor:**

**Evi Yeymy Villanueva**

Abogado, Magister

 <https://orcid.org/0000-0001-7220-4668>

E-mail: [eviyey1@gmail.com](mailto:eviyey1@gmail.com)

**Afiliación:**

Universidad Politécnica Territorial de Mérida “Kleber Ramírez”

Mérida – Venezuela

## **ENFOQUE ACTUALIZADO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESDE LA PERSPECTIVA DEL GERENTE EN EL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT). ADUANA PRINCIPAL DE SAN ANTONIO DEL TACHIRA**

### **Resumen**

La gestión del conocimiento enmarcado dentro de la enseñanza gerencial universitaria, donde prevalece el aprendizaje y transmisión de conocimientos hacia los trabajadores, permite llevar a cabo una deficiencia en la gestión del conocimiento dentro y fuera del aula. De allí que el objetivo de este artículo, se muestra como una aproximación de la gestión del conocimiento desde la perspectiva del Gerente en el SENIAT, Aduana Principal de San Antonio del Táchira. Su enfoque es de naturaleza cualitativa y se enmarcó en la teoría de Nonaka y Takeuchi (2007); desde el estudio del contexto natural hasta la aplicación del instrumento, desde el punto de vista epistemológico es interpretativo vivencial. El método fue hermenéutico fenomenológico, permitiendo interpretar los diferentes enfoques específicos. La información se procesó empleando la observación, el proceso de análisis e interpretación, lo que permitió comparar y contrastar la data obtenida. El resultado de esta investigación representa de gran importancia para los gerentes encargados de transmitir la gestión del conocimiento dentro del entorno gerencial en el contexto objeto de estudio.

**Palabras Clave:** Gestión del conocimiento, gerentes, concepciones, SENIAT

---

**UPDATED APPROACH TO KNOWLEDGE MANAGEMENT FROM THE PERSPECTIVE OF  
THE MANAGER IN THE NATIONAL INTEGRATED CUSTOMS AND TAX  
ADMINISTRATION SERVICE (SENIAT). MAIN CUSTOMS OFFICE OF SAN ANTONIO DEL  
TACHIRA**  
**Abstract**

Knowledge management framed within university management teaching, where learning and transmission of knowledge to workers prevail, allows a deficiency in knowledge management inside and outside the classroom to be carried out. Hence, the objective of this article is shown as an approximation of knowledge management from the perspective of the Manager in the SENIAT, Main Customs of San Antonio del Táchira. His approach is of a qualitative nature and was framed in the theory of Nonaka and Takeuchi (2007); from the study of the natural context to the application of the instrument, from the epistemological point of view it is experiential interpretative. The method was phenomenological hermeneutic, allowing to interpret the different specific approaches. The information was processed using observation, the process of analysis and interpretation, which allowed comparing and contrasting the data obtained. The result of this research represents great importance for managers in charge of transmitting knowledge management within the managerial environment in the context under study.

**Keywords:** Knowledge management, managers, conceptions, SENIAT

## Introducción

La gestión del conocimiento (GC) es una cualidad de transmitir conocimientos en el entorno gerencial universitario permitiendo traspasar la formación gerencial tradicional impartida desde los nuevos conocimientos y habilidades presentes en las nuevas generaciones universitarias, dejando ser de carácter significativo para la enseñanza gerencial a pesar que existen nuevas estrategias comunicativas para transmitir conocimientos desde una directriz de la creación y transferencia en el aula con una consideración consiente presente en el campo constitutivo donde se incluye, el ámbito gerencial de las organizaciones institucionales hacia la transformación del conocimiento.

En tal sentido, la formación gerencial se preocupa por mejorar fundamentalmente la acción pedagógica, como la facilitación del aprendizaje, habilidades, actitudes y destrezas a obtener como resultado de la enseñanza donde, se considera, al gerente como mediador de esos conocimientos dirigidos a sus trabajadores. En consecuencia, es importante resaltar que, entre las dificultades de la problemática existente hoy en día en el contexto pedagógico, un aspecto, es la falta de interés y ausencia en transmitir el conocimiento del gerente hacia el estudiante.

El hecho de utilizar la GC como beneficio pedagógico ayuda a que esté presente constantemente la evolución de nuevos y mejores aprendizajes del

siglo XXI. Por tanto, se requiere de la exigencia de la necesidad de promover la investigación, con el desarrollo de las competencias requeridas donde el estudiante sea un actor de primer orden en la búsqueda, procesamiento y transformación de datos en nuevos conocimientos.

Por consiguiente, obedece en parte a los cambios paradigmáticos y epistemológicos que se destacan en la iniciativa por transformar las nuevas formaciones con la aplicación pedagógica de opciones de acento transdisciplinario que permita, indagar problemas para aportar la construcción de saberes y aprendizajes más allá del pensamiento tradicional, conductista y cognitivo hacia un pensamiento crítico, creativo y constructivo.

Esa postura trae como consecuencia reconocer que las sociedades actuales se van haciendo más complejas, mientras la formación gerencial parece insuficiente, para entender el entramado social, a pesar que se ha considerado el principal medio para hacer corresponder al ciudadano con la realidad, que lo circunda. Desde esta perspectiva, en la actualidad la gerencia del conocimiento permite a las organizaciones incrementar su valor al mejorar la forma en que crean, adoptan, validan, difunden, almacenan y usan los conocimientos, al igual se establece la relación entre múltiples dimensiones y disciplinas y se enfatiza en el logro de una gerencia efectiva.

De allí que ya es común en el debate gerencial la necesidad que los procesos gerenciales se redimensionen y contribuyen con la formación del capital humano capaz de asumir la gerencia del conocimiento en las comunidades organizadas. Al respecto, son múltiples las teorías que sustentan los procesos para la formación gerencial universitaria, siendo una de ellas la propuesta por Nonaka y Takeuchi (2007), quien plantea la formación del profesional desde la transcomplejidad en la gestión del conocimiento, donde contempla dos espirales; una de contenido epistemológico y otra de orden ontológico.

El presente artículo, producto de un proceso de investigación en el tema de la fundamentación teórica de la gestión del conocimiento, está inclinada hacia un método cualitativo permitiendo ser parte de un camino viable de observación y la construcción de la sociedad del conocimiento enfocado al talento humano. Para Drucker señala que la sociedad se compone de un conjunto de información, inteligencia y experiencias prácticas que gestiona y constituye la base de las cualidades diferenciadoras de las organizaciones de hoy. Es decir, no solo obtener, recibir información sino transmitir, compartir esos conocimientos e involucrarlos en la vida diaria dentro de nuestro entorno.

Por lo tanto, se ha observado que los gerentes no permiten vincular la relación con los trabajadores permitiendo la interactividad entre ambos e ir más allá de lo que refiere ser una investigación, a pesar

que el hombre ha estado en busca del conocimiento permitiendo ser una de las ventajas competitivas en estos tiempos.

Cuando señalamos conocimiento referimos al conocimiento explícito por medio de la observación, audio y escrito permitiendo llegar a las instituciones en cuanto al conocimiento tácito son las experiencias propias de la persona que ha obtenido durante su formación, experiencia y en su entorno profesional.

En tal sentido, el presente enunciado se hace relevante en lo antes expuesto, ya que es una manera de verificar que por medio del mismo existe o no la problemática como es el caso de la gestión del conocimiento. Cuando se refiere al conocimiento, se toma en cuenta que es primordial dentro de una comunidad e institución, ya que es un principal recurso generador de saberes, permitiendo ser partícipes toda persona que se encuentra en una sociedad; por lo tanto, es importante considerar que la gestión del conocimiento es una manera de lograr objetivos e interactuar problemáticas existentes logrando con este un aprendizaje eficaz y concreto. Por lo que se hace pertinente la aproximación teórica de la gestión del conocimiento, ya que conlleva a los valores presentes, la ética dirigida a la comunidad institucional generando saberes, experiencias propias e interacción del mismo logrando con ellos un fin de crear nuevos conocimientos.

Es de resaltar, que la aproximación teórica de la transdisciplinariedad de la gestión del conocimiento,

se dirige hacia la formación gerencial permitiendo tomar en cuenta la ideología de los diferentes autores que allí elaboran, reconociendo la comprensión y análisis de resultados por medio de un contexto seleccionado para mayor efectividad.

Así mismo, en la exteriorización, el conocimiento se convierte en conceptos explícitos a través de técnicas como el uso de metáforas, posteriormente con la combinación, se puede crear conocimiento explícito al reunir dicho conocimiento proveniente de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos entre otras, con lo cual, se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos. Y finalmente, la interiorización se incorpora conocimiento explícito y tácito, mediante el análisis de experiencias adquiridas y la creación de procesos mentales compartidos o prácticas de trabajo.

### **Aproximaciones a la problemática**

Si la innovación de la problemática, es hacer interrogaciones distintas respecto a las mismas complicaciones, esto implica que las visiones del mundo deben sustentarse bajo un sistema como conjunto de partes o de eventos, lo cual es debido a la interdependencia e interacción entre los elementos que son conformantes, por lo que, desde las últimas cuatro décadas del siglo XX, el mundo ha venido consecuentemente teniendo dificultades para encajar en un período de transición vertiginosa entre

el ser moderno o post-moderno, entre el presente y en el pasado (Cugno y otros, 2002).

Los autores referidos opinan que, en la teoría gerencial moderna, no se debe en ningún caso regresar al pasado, pues los cambios no están sostenidos sobre equívocos de interpretación, sino sobre efectivas condiciones materiales. Esta realidad se aprecia en la formación gerencial, caracterizada por la diversidad de conflictos y enfrentamientos en torno a la planificación y la actualización de los contenidos dirigidos hacia la disciplina, cuya labor se dirige a la transmisión de conocimientos y con eso mostrar una labor pedagógica complicada para comprender la complejidad de los objetos de estudios gerenciales.

La transdisciplinariedad, ha sido tratada por varios autores, entre ellos: Suárez y otros (2011), está considerada como una invitación a repensarlo todo, por lo que, se debe resaltar es la naturaleza profunda de los procesos culturales que ha transfigurado el paisaje epistemológico, es el clima cultural donde se están reformulando todas las prácticas sociales.

Es así, como para el funcionamiento del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), coexisten dimensiones de orden: político, social, antropológico y administrativo, que se interrelacionan e interactúan, identificando los dominios que la caracteriza. Los citados autores refieren a la gestión del conocimiento, como una inserción del sistema organizativo en

suprasistema ambiental, a través del flujo permanente de energía, información o cualquier otro recurso, permiten la permanencia y evolución de la organización en el tiempo y en el espacio.

El paradigma de la modernidad por el que transita la gerencia no está permitiendo responder a la demanda de una mejora radical de los servicios, que le acceda tener una visión de ofrecer a la población lo que realmente el ciudadano requiere en conjunto con los intereses de supervivencia en el cargo. Al decir Morín (2004), la insuficiencia del paradigma tradicional en gerencia, no logra responder a las actuales demandas gerenciales. En otras palabras, la incertidumbre se ha instalado con altas fluctuaciones económicas, competitividad creciente, dificultades sociales muy significativas, y con intentos muy esperanzadores de procesos de democratización profundizados.

En este sentido, la formación gerencial está encaminada para el desarrollo de cambio y gestión de conocimiento que deben ser dirigidos hacia la transdisciplinariedad; es decir, propender el desarrollo de manera eficiente, inteligente y eficaz, considerando el manejo óptimo de los recursos materiales y no materiales. El campo gerencial está orientado hacia cambios y conocimientos pedagógicos en los cuales permite la creatividad, valores, responsabilidades, participaciones entre otros aspectos que fundamenta la formación del gerente permitiendo ser un factor principal para la gestión del conocimiento donde se imparte.

Se requiere de una gestión gerencial y estrategias que comprometan a los gerentes y directivos a enfrentar la necesidad de adaptarse a los cambios, lo cual constituye una tarea del día a día, en donde las organizaciones tienen la responsabilidad de abordar tal situación para reflejar seguridad y adaptarse al desarrollo y a todos los efectos positivos que trae consigo las transformaciones, derrotando las controversias y adversidades con acciones que se adecuen a la realidad del sistema gerencial.

En este contexto, es posible establecer de acuerdo con Nonaka y Takeuchi (2007) cuatro patrones para la creación de conocimiento en cualquier organización, de tácito a tácito, que se produce cuando los individuos comparten conocimiento mediante observación, imitación y/o práctica, convirtiéndolo en su propio conocimiento tácito; de explícito a explícito, se promueve cuando un individuo combina elementos del conocimiento existente, adaptando o mostrando una nueva perspectiva del todo.

Por consiguiente, la aproximación teórica transdisciplinaria de la gestión del conocimiento desde la perspectiva del gerente del SENIAT, representa una gestión de la institución permitiendo transmitir, crear, enseñar conocimientos competitivos, permitiendo ser una ventaja de la gestión del conocimiento de acuerdo al uso que se haga de ellos, logrando así la interacción de nuevos saberes tanto del gerente como del estudiante

mediante acciones que sensibilicen e internalicen estrategias para el mejoramiento del conocimiento.

En este sentido, la institución objeto de estudio debe tomar un papel preponderante y asegurar que estas nuevas generaciones se sumen al proceso de cambio en forma activa, buscando soluciones reales a problemas reales, dentro de un mundo complejo, generando una nueva sociedad a tono con los nuevos tiempos desde una perspectiva global donde la organización según Rivas (2009) "... tiene fines que van más allá de la tradicional misión de producir individuos..." (p. 32) De acuerdo con lo anterior, el desafío de la gestión del conocimiento es un elemento esencial de los nuevos tiempos, y de su adecuado manejo depende una parte significativa del éxito de las instituciones es de formación gerencial. Las instituciones en Venezuela, no son ajenas, a este desenfrenado afán, por la búsqueda del crecimiento y desarrollo del conocimiento, al incorporarse a la era del conocimiento parece ser la premisa, fragmentar los paradigmas y formar parte activa en este cambio de espacio.

Visto de esta forma, se ha dado un ciclo de innovaciones para repensar el lugar del SENIAT, éstas suponen reconstruir los diseños instruccionales, lo que implica cambios en las maneras de diseminaciones del conocimiento, así como en los procesos propuestos para las formaciones de los recursos. Por ende, en la actividad académica universitaria es imprescindible no sólo sus funciones

académicas sino también las administrativas y ver a la organización que trabaja y crea el conocimiento, a fin de adecuarlas a las exigencias de la nación en el cambio de época.

En atención a las reflexiones expuestas, el paradigma humano-constructivista, como corriente del pensamiento, constituye una herramienta de cambio estructural y dinámico, en este sentido, Zubiría (2004), plantea: "... es la escuela del pensamiento que se ha dedicado a estudiar las relaciones entre los procesos cognitivos y la realidad" (p.16).

Ante lo anteriormente expuesto se hace necesario formular las siguientes interrogantes: ¿Cómo se desarrolla la gestión del conocimiento en el SENIAT, desde el punto de vista de gerentes de esa institución?; ¿Cuál es la perspectiva sobre la transdisciplinariedad y la gestión del conocimiento en los gerentes del SENIAT?; ¿Cómo se concibe ontológica y epistemológicamente la gestión del conocimiento del gerente en el SENIAT?; ¿Qué fundamentos teóricos pueden fundamentar las bases de la gestión del conocimiento desde la perspectiva del gerente en el SENIAT?

### **Aproximaciones Teóricas**

En este segmento de la investigación, se plasma el resultado del proceso de compilar, revisar, significar, seleccionar y extraer información de estudios relacionados con la investigación, para

conformar una visión acerca del “Estado del Arte” del objeto de estudio problematizado, los avances y aportes más significativos que han realizado los investigadores. En este apartado la investigadora pretendió dar indicios de la relevancia del tema, presentando una visión del estado actual en que se encontraba la temática que se pretendía estudiar; entre otras cosas, en esta parte se consideró la posibilidad de ubicar al investigador en temas tan importantes y significativos de amplio conocimiento, en esta época de la posmodernidad.

Los criterios antes expuestos permitieron nutrir los aportes de la investigación que sirvieron de base para la orientación del gerente dirigido hacia la participación del estudiante, sector universitario en las actividades gestionadas con el fin de establecer criterios, eventos y procesos donde se vincula la participación y la gestión del conocimiento transdisciplinario en el SENIAT. Esta investigación aporta elementos referentes teóricos para enriquecer fundamentalmente la construcción social emergente dentro del entorno universitario hacia la gestión del conocimiento con la participación del gerente logrando construir valores que enriquezca el fortalecimiento de la institución.

Al ser el gerente un ser que posee la experiencia, la investigadora consideró pertinente fundamentar la investigación abordando la obra filosófica universal del conocimiento humano de la Crítica a la Razón Pura de Emmanuel Kant, en la búsqueda de la razón, en cita del autor, pues el

hombre está en la búsqueda de la verdad, es decir que ha de valerse de lo que le ha sido previsto (Kant, s/f.).

Considerar hoy la idea de totalidad cuando ya todo el pensamiento post-moderno, siguiendo las ideas de Atavío, se ha erigido en su crítico, puede parecer algo extraño e incluso fuera de lugar. Sin embargo, es cuando más falta hace considerarla en tanto que en las ciencias se muestra que su conceptualización es absolutamente necesaria dado que es la forma en que se producen sus resultados positivos.

Lo dicho encuentra corroboración en las afirmaciones de Bueno (2003), de que la idea de todo es imprescindible a la hora de realizar un análisis gnoseológico, dado que esta idea: "...está presente, casi de modo ubicuo y, además, esencial (no meramente ocasional u oblicuo) en las más diversas ciencias y no hay una sola ciencia que no lleve embebidas, en sus procedimientos, las ideas holóticas" (p.129).

Los procesos específicos varían en cada institución universitaria. En consecuencia, el conocimiento y la gerencia del conocimiento, en tiempos de transformación social se corresponden con una nueva narrativa científica, donde se ha de comprender que la gerencia jamás podrá proporcionar un entendimiento completo y definitivo de la realidad organizacional.

Por lo anteriormente señalado, en la convivencia de las personas, es necesario exponer los

aspectos epistemológicos que posibiliten comprender la relación del conocimiento emergente en la interacción entre el sujeto y el objeto de estudio, desde una perspectiva multidisciplinaria y complementaria, propia de un proceso teórico relacionado con la GC, para la función investigativa, con el fin de significarlo desde todos los enfoques probables y posibles. Es importante señalar que en la relación sujeto-objeto, en este tipo de investigación, prevalece, al momento de buscar, identificar y seleccionar la información, el soporte empírico del estudio, que en muchos casos es cuestionable, por cuanto la conciencia cognoscente no extrae sus contenidos únicamente de la razón, sino de las vivencias, se partirá de la interpretación de los fenómenos cotidianos en el medio organizacional.

### ***La generación de conocimiento en el contexto De la formación gerencial***

Partiendo de la premisa de que buena parte de la formación profesional acaece en el marco de institución, estén o no orientadas hacia la canalización de procesos gerenciales y que en muchos casos formales, dado que también estas instituciones gerenciales son receptoras del aprendizaje individual, pues, como puede evidenciarse, se trata de un proceso complejo y bidireccional y sabido, además, el peso que las instituciones tienen en la adaptación y alineación de la conducta individual; resulta clave detenerse en lo que significa el proceso generación de conocimiento enmarcado en el contexto universitario. En este sentido, McGill y otros (2004), indica que:

Entender la formación profesional, tal y como ocurre con el aprendizaje individual, puede implicar aproximarse a él como un proceso de cambio, como un proceso simple de adquisición de conocimiento o como un proceso integral donde el aprendizaje es catalizador del cambio a través de la adquisición de conocimiento pertinente y válido sobre el entorno y sobre la organización misma (p. 176).

De acuerdo con lo anterior, la formación profesional como parte de la gestión del conocimiento, en su cambio está vinculada a la capacidad de las instituciones gerenciales para operar cambios en su interior; en este sentido, la formación ocurre en función del entorno de la organización y allí puede operar como un instrumento que previene o prepara hacia el ambiente (visión proactiva) o como una herramienta que facilita acoplamiento de la organización a este (visión adaptativa).

A través de la historia, Kant ha sido conocido por su Teoría Crítica de la Razón Pura, con la cual se cierra la era moderna filosófica (S. XVIII), distinguiéndose entre estos, por llevar a cabo la síntesis de las corrientes de su época: (1) El racionalismo, (2) El empirismo, y (3) El idealismo. El racionalismo, postula la posibilidad del conocimiento mediante la única ayuda de la razón, debiendo ser necesario y universal. La razón tiene la capacidad de alcanzar la realidad y no los fenómenos o sea el fin último de las cosas.

Nonaka y Takeuchi (2007), mostraron un proceso para ilustrar la generación de conocimiento. En la base de este proceso se encuentra tanto el conocimiento explícito, como el tácito. Y según este proceso la generación, apropiación y transformación del conocimiento se realiza a través de un proceso no lineal que los autores identifican con la forma de una espiral, en donde el inicio es el conocimiento tácito del individuo, convirtiéndolo en explícito a través del proceso de socialización del mismo. El conocimiento explícito, una vez socializado, se combina e interioriza para convertirse, nuevamente, en tácito y obrar como guía de las acciones individuales u organizacionales.

Lo interesante de este proceso es la forma en que se muestra que el individuo y su conocimiento obran sobre los de la organización y viceversa. Es importante señalar, la vinculación del gerente con la organización superando la concepción de pertinencia en su entorno, presentando el resultado de la conjunción de diversos elementos que desde el quehacer diario de una comunidad contribuyen a que cada gerente se sienta y viva como parte integral de ésta y responsable de su suerte. De allí que la memoria colectiva en la gestión del conocimiento sea un eslabón de pertenencia del gerente, además de pilar del aprendizaje, y clave de la construcción de un conocimiento que perdure en el tiempo y el espacio dentro de la institución universitaria.

### *Paradigma Científico*

Al hablar de paradigma científico, procedente del griego con significado del modelo, la cual fue actualizado por el científico Kuhn (1922-1996) físico, científico, filósofo y destacado epistemólogo, historiador de la ciencia. Contribuyó al cambio de orientación de la filosofía de la ciencia en la década de 1960. En su obra *La estructura de las revoluciones científicas* (1962) donde explica la evolución histórica del pensamiento científico a su vez replantea y critica la filosofía de la ciencia.

En consecuencia, según el autor, no hay duda que el sujeto comienza el conocimiento, con la experiencia, haciendo una distinción entre el conocimiento puro y el conocimiento empírico y es que, ciertamente, la capacidad espiritual del hombre para conocer realidades, tanto materiales como abstractas, es lo que le permite el avance del conocimiento. La razón humana, se ve acosada por cuestiones que no puede apartar, ya que le son propuestas por la naturaleza de la razón misma, pero que tampoco puede contestar, porque superan las facultades de la razón humana.

En la época moderna la razón era considerada en principio por Kant como el fin último de las cosas, el alcanzar de la realidad; pero el mismo autor considera la subjetividad, al reconocer el empirismo, dándole valor a la experiencia del ser humano, reconociendo la realidad empírica, su percepción-intuición; que aunado a la razón forma una dualidad que se manifiesta en el accionar del ser humano,

igualándolo y distinguiéndolo de sus semejantes a través de sus acciones.

De allí, que define el paradigma científico como conceptos claves en lo que se basa una ciencia, precisando de una disciplina observable, teniendo presente la pregunta y respuesta relacionado al objetivo dándole interpretación a la investigación con una representación de manera de pensar y actuar, pero cuando una paradigma no satisface la ciencia invalidando los conocimientos, se dice que existe un cambio de paradigma, relacionándose con la cosmovisión, identificándose como toda las experiencias, creencias, ciencia y valores donde una persona condiciona el modelo de acuerdo las necesidades.

### **Metodología**

La investigación del presente artículo tiene un enfoque cualitativo, fundamentado en la documentación, análisis descriptivo, la hermenéutica y fenomenología, la revisión crítica de la información recopilada a partir de la información recolectada. Como consecuencia, la investigadora asumió la estrategia de abordar la experiencia laborar en el Aduana Principal de San Antonio del Táchira, donde la forma de vivirla está llena de una serie de elementos interactuantes entre sí como el talento humano que amerita ser estudiado holísticamente y explicada en razón de todos aquellos elementos que inciden y que son determinantes para la investigadora.

El proceso inició con una fase de revisión bibliográfica relacionada a escudriñar todos sus componentes, marcos teóricos preliminares, así como la selección de la población de estudio, para aportar la estructura conceptual, ubicaron documentos en fuentes primarias y secundarias considerando los aspectos relevantes de cada investigación para elaborar el artículo. En una segunda fase, la investigadora realizó la elección de los informantes claves, y la respectiva aplicación de las técnicas de recolección y registro de información. Así, en una tercera fase, la investigadora estableció la recolección de la información, hizo la transcripción, su procesamiento, la categorización, síntesis conceptual y triangulación. En lo que respecta a la cuarta fase, la investigadora analizó e interpretó la información obtenida a objeto de producir la teorización.

### **Resultados**

Bajo esta perspectiva, la investigación se desarrolló dirigida a obtener una aproximación de la gestión del conocimiento desde la perspectiva del Gerente en el SENIAT, Aduana Principal de San Antonio del Táchira, con el propósito de generar una episteme de la investigación fenomenológica para trata de comprender la complejidad estructural de una entidad concreta, de una situación específica, de un grupo o ambiente particular cuyo escenario es el SENIAT, Aduana Principal de San Antonio del Táchira. Reflexionando desde el tema central del proyecto enfocado en la fenomenología donde se

describe las estructuras o patrones “generales”, es decir, las regularidades dentro del sistema individual o social estudiado. Estas estructuras de funcionamiento fueron extraídas o formadas con el testimonio de informantes.

Finalmente, indica Martínez (2004) que la investigación fenomenológica no constituye una nueva moda ni mucho menos, una panacea; más bien, es parte de una tradición respetable de investigación que, por diferentes razones históricas, ha quedado durante algún tiempo fuera del enfoque clásico de investigar en varios campos de las ciencias humanas, a los cuales ahora se está llevando con plena justicia, con adecuado nivel de rigor y sistematicidad y con grandes promesas para el futuro de esas ciencias.

Dentro del enfoque cualitativo, la investigación trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones, este enfoque permite efectuar un análisis interpretativo con los objetivos dados logrando con este una sustentación del mismo, por consiguiente, ésta permitirá analizar interpretar, comprender si son realmente significativos la información sugeridas por los informantes claves de la Aduana Principal de San Antonio del Táchira, atribuyendo hacia la transdisciplinariedad y la gestión del conocimiento.

Por consiguiente, en el SENIAT como espacio investigativo, respecto a la experiencia de la investigadora, la cual durante varios años ha

trabajado académicamente y en oportunidades a ocupado cargos de coordinación, conlleva a conocer y observar la situación actual del instituto, existe, poca proyección de cambios actuales en la formación del conocimiento hacia una formación gerencial que no rompe con la antigua racionalidad, llevándose a la existencia de la falta de interés del gerente y las escasas participaciones en actividades académicas, logrando con esto, una deficiencia en la formación de nueva generación del egresado a través de sus conocimientos.

La gestión del conocimiento comprende dos grandes momentos, no necesariamente consecutivos sino generalmente compatibles, y que guardan entre sí una relación asociante, tan fuerte que los hace por momentos difíciles de distinguir uno de otro. En primer término, está la generación de discernimiento, ya sea en términos de creación pura, de reelaboración y actualización del conocimiento ya poseído por la institución, o de su obtención sistematizada y adaptación de fuentes externas, usualmente conocida como investigación.

Significa mejorar los procesos investigativos, que se basan en conocimiento. Es importante direccionar y mejorar el proceso genérico de la gerencia del conocimiento, pero donde el conocimiento es generado, utilizado y compartido intensivamente es en unos pocos y específicos procesos del proceso de investigación gerente.

Para la investigadora, la fuente de conocimiento es la vivencia de los gerentes gerenciales, su normativa la observación ampliada, los eventos relativos a la gestión del conocimiento en la organización objeto de estudiado. Se toma la posibilidad de construir o reconstruir el conocimiento a partir de los significados que los actores construyen acerca de las organizaciones y sus sinergias, desde una percepción que es la posible evidencia de la verdad. Se busca que los gerentes compartan sus vivencias particulares como fuente posible de conocer y relacionen estas experiencias, para elaborar nuevas concepciones organizacionales como procesos gerenciales reflexivos, en contraste con otros esquemas tradicionales hasta ahora vividos.

### Conclusiones

Con base en los aspectos enunciados, se asumió como el problema a investigar el poco interés sobre la gestión del conocimiento dentro del marco gerencial, que afecta a la institución universitaria, como lo es en el caso de la Aduana Principal de San Antonio del Táchira, teniendo en cuenta que el gerente debe propiciar cambios con el fin de apoyar a las institución en garantizar la calidad gerencial que se propugna en la Constitución Nacional, donde refieren en el artículo 102: “El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad”.

Por consiguiente, el SENIAT, requiere de gerentes que recobren los prestigios profesionales tomando en consideración: a un gerente con una formación gerencial tradicional con miras de mejorar la calidad gerencial, el interés hacia la investigación y el desarrollo en el ámbito de sus conocimientos, gerentes con cargos gerenciales desfasados en su área, un proceso transdisciplinario donde el gerente se oriente hacia una transformación de conocimientos.

De tal manera, que la formación del estudiante con criterios sobre la gestión del conocimiento que han adquirido a lo largo de su proceso formativo lo que pareciera una tarea cada vez más compleja e indescifrable, se convierte en poco interés por parte del gerente en querer desarrollar sus conocimientos y transmitirlos hacia sus discentes, por consiguiente a estas consideraciones la presente investigación se orienta hacia la creación de una aproximación teórica de la gestión del conocimiento en el SENIAT.

### Referencias

- Bueno, E. (2003). Gestión del conocimiento y principales aportes de la revista *Criterio Libre: Análisis de caso*”, *revista No 20. Criterio Libre*, 12(21), 265–302. Disponible: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2014v12n21.158>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- Cugno, A; Petit, L; Díaz, B. y Romero, S. (2002). Siglo XXI, época de cambios gerenciales (Caso Urbe TV). Disponible: <https://www.researchgate.net/publication/237689>

---

[730 Siglo XXI epoca de cambios gerenciales caso Urbe TV](#)

McGill, M. E. y Slocum J. W. (1994). La Organización más inteligente. Nueva York, John Wiley & Sons.

Martínez, M. (2004). La investigación cualitativa etnográfica en formación gerencial. Manual teórico-práctico. México. Trillas.

Nonaka y Takeuchi (2007). Teoría de gestión del conocimiento según Nonaka y Takeuchi. Disponible:  
<https://1library.co/article/teor%C3%ADa-gesti%C3%B3n-conocimiento-seg%C3%BA-nonaka-takeuchi.qmjx379q>

Rivas, L. (2009). Evolución de la teoría de la organización universidad. 11 (17). Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.

Suárez, M; Lanz, C; y López, S. (2011). La transdisciplinariedad. 1ra Edición. Caracas.

Kuhn, T. (1996). Teoría de la historia. Disponible:  
<https://introduccionalahistoriajvg.wordpress.com/2012/08/30/%E2%90%A5-thomas-kuhn-1922-1996>.