

**EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN CON
MICROSOFT 365 EN LA FACULTAD DE INFORMÁTICA,
ELECTRÓNICA Y COMUNICACIÓN**

**EVALUATION OF THE KNOWLEDGE AND COMMUNICATION
MANAGEMENT MODEL WITH MICROSOFT 365 IN THE FACULTY
OF COMPUTING, ELECTRONICS AND COMMUNICATION**

Fabiola Mabel Montero González

Universidad de Panamá. Panamá

<https://orcid.org/0000-0002-4681-9471>

Autor de correspondencia: fabiola.monterog@up.ac.pa

Francisco Luis Royer Climent

Universidad de Panamá. Panamá

<https://orcid.org/0000-0002-9364-7035>

francisco.royer@up.ac.pa

Angélica Maria Pierre Ward

Universidad de Panamá. Panamá

<https://orcid.org/0000-0002-6854-7518>

angelica.pierre@up.ac.pa

Yariela Yazmín Hernández Castilla

Universidad de Panamá. Panamá

<https://orcid.org/0000-0001-8373-9182>

yariela.hernandez@up.ac.pa

Isis Del Carmen De Los Ríos Agrazal

Universidad de Panamá. Panamá

<https://orcid.org/0000-0003-2076-465X>

isis.delosrios@up.ac.pa

Recepción
26/02/2024

Aprobación
31/05/2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.scientia.v34n2.a5335>

Resumen

El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la evaluación de la implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación con Microsoft 365 para las unidades administrativas de la Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación (FIEC) en el Campus Central. Esto se logró, luego de realizar un diagnóstico de la situación de la gestión de conocimiento y comunicación, en el que se encontró que el intercambio de información entre las unidades administrativas de la FIEC, tanto internas como externas, no abarca todas las necesidades de gestión de conocimiento y comunicación, y que no existe una metodología de trabajo estructurada, lo que justifica la implementación de un modelo de trabajo que garantice un mejor control de la información en la facultad. Para implementar el modelo se utilizó la plataforma Microsoft 365 y se capacitó a todo el personal involucrado en esta. Los resultados de la evaluación muestran que la implementación del modelo de trabajo ha mejorado significativamente los procesos administrativos y académicos diarios, además, el uso de Microsoft 365 como plataforma de trabajo colaborativa en la nube permitió automatizar los procesos y mejorar el control del manejo del conocimiento y la comunicación dentro de la facultad.

Palabras clave: Gestión, procesos, comunicación, conocimiento, documentación.

Abstract

The objective of this article is to present the results of the evaluation of the implementation of the Knowledge and Communication Management Model with Microsoft 365 for the administrative units of the Faculty of Computing, Electronics and Communication (FIEC) on the Central Campus. This was achieved after carrying out a diagnosis of the situation of knowledge management and communication, in which it was found that the exchange of information between the administrative units of the FIEC, both internal and external, does not cover all management needs. of knowledge and communication, and that there is no structured work methodology, which justifies the implementation of a work model that guarantees better control of information in the faculty. To implement the model, the Microsoft 365 platform was used and all personnel involved in it were trained. The results of the evaluation show that the implementation of the work model has significantly improved daily administrative and academic processes, in addition, the use of Microsoft 365 as a collaborative work platform in the cloud made it possible to automate processes and improve control of knowledge management and communication within the faculty.

Keywords: Management, processes, communication, knowledge, documentation.

Introducción

La gestión de la información es un proceso que implica la recopilación, organización, almacenamiento, recuperación y uso efectivo de la información dentro de una organización. Según varios autores, la definición de gestión de la información puede variar ligeramente. A continuación, se presentan algunas definiciones de destacados expertos en el campo.

Para Ponjuán (2004) la administración de la información se refiere a un procedimiento en el cual se adquieren, presentan o emplean diversos recursos fundamentales (económicos, físicos, humanos, materiales) con el propósito de gestionar información tanto interna como para beneficio de la sociedad a la que se dirige. Este discernimiento se basa primordialmente en el desarrollo organizacional.

En el artículo de Sánchez (2006) acerca de Peter Drucker, reconocido como el padre austriaco de la gestión empresarial moderna, se destacan aspectos significativos relacionados con la gestión de información. Entre estos, resalta la idea fundamental de Drucker de que aquello que no puede ser medido carece de la capacidad de ser controlado. Lo que no puede ser controlado, a su vez, escapa a la posibilidad de ser gestionado y lo que no puede ser gestionado se vuelve intrínsecamente difícil de mejorar.

Una idea de gestión de información con un planteamiento integral lo propone Rodríguez (2017) quien manifiesta que:

La gestión de información se concibe como un proceso estratégico de planificación, organización, dirección y control, de forma eficaz y eficiente, de las estrategias, recursos, procesos, sistemas, productos, servicios, y demás capacidades informacionales existentes en una organización o en la sociedad, con el objetivo de mejorar el desempeño, la toma de decisiones, la adaptación al cambio,

y la creación de fortalezas y ventajas competitivas por parte de los individuos, las organizaciones y la administración pública.

En referencia a la gestión de la comunicación empresarial, Trelles (2001) indica que la comunicación organizacional:

Centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre estos y el público externo; fortalecer la identidad y mejorar el desempeño de las entidades.

Por su parte, Argenti (2014) reconocido a nivel mundial en el ámbito de la comunicación corporativa, sostiene que la comunicación empresarial implica de manera estratégica el establecimiento y mantenimiento de relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas entre una organización y sus diversos públicos, con el fin de lograr los objetivos empresariales.

Glowacka (2021) señala que para que la comunicación empresarial sea eficaz deben construirse puentes entre los empleados y la gerencia, fomentando el trabajo en equipo dentro de toda la empresa y ayudando a mejorar los procesos, aumentar la eficiencia, reducir errores y alcanzar objetivos.

Por otro lado, Saló (2005) destaca que en las organizaciones es necesario que la comunicación tenga una función de carácter estratégico, que contenga la formulación de un plan de comunicación que se base en el análisis de necesidades, a través de un proceso de integración entre los objetivos, acciones de dirección y auditoría que, permita definir una estrategia global con posibles ventajas y beneficios.

De acuerdo con los puntos de vista de Ponjuán (2004) y Rodríguez (2017) podemos determinar la gestión de la información como el proceso mediante el cual

se obtiene, se organiza, se almacena y se utiliza la información de manera eficiente y efectiva. A su vez, podemos señalar que la gestión de la información incluye una serie de actividades y tareas relacionadas con la adquisición, el procesamiento y la distribución de la información.

En cuanto a lo expuesto por Trelles (2001) y Saló (2005) acerca de la gestión de la comunicación podemos precisarla como la actividad a través de la cual se planifica, se ejecuta y se evalúa el uso efectivo y eficiente de la comunicación para alcanzar objetivos específicos. La gestión de la comunicación incluye una serie de actividades y tareas relacionadas con la planificación, la ejecución y la evaluación de la comunicación.

Los Sistemas de Gestión de Conocimiento y Comunicación Colaborativos (SGCCC) son herramientas y plataformas que permiten a las personas y a las organizaciones trabajar juntas de manera efectiva. No obstante, los autores consultados tienen diferentes enfoques y puntos de vista sobre estos sistemas.

Para Dalkir (2005) los sistemas de gestión colaborativos son aquellos que permiten a las personas compartir información, conocimiento y trabajo de manera efectiva. Estos sistemas pueden incluir plataformas de colaboración en línea, como wikis y blogs, así como herramientas de gestión del conocimiento, como bases de datos y sistemas de recomendación. De acuerdo con Alavi y Leidner (2001) los sistemas de gestión colaborativos son aquellos que utilizan tecnologías de la información para facilitar la colaboración y el trabajo en equipo. Estos sistemas pueden incluir plataformas de comunicación, como correo electrónico y chat, así como herramientas de gestión del proyecto, como tableros de tareas y gestores de documentos. Para Okoli y Schabram (2010) los sistemas de gestión colaborativos son aquellos que utilizan tecnologías de la información para facilitar la colaboración y el trabajo en equipo en contextos virtuales. Estos sistemas pueden incluir

plataformas de colaboración en línea, como wikis y foros, así como herramientas de videoconferencia y compartición de pantalla.

De acuerdo con los enfoques anteriores podemos definir los SGCCC como aquellos sistemas que permiten a varias personas trabajar juntas en un proyecto o actividad de manera coordinada y eficiente. Estos sistemas suelen incluir una plataforma en línea que permite a los miembros del equipo compartir documentos, realizar videoconferencias, discutir ideas y trabajar en tareas conjuntas. Son muy útiles en entornos de trabajo que requieren la colaboración de personas en diferentes ubicaciones geográficas o en entornos de trabajo que implican la participación de un gran número de personas en un proyecto o actividad.

En este sentido, la implementación de un Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación en la FIEC Campus Central, que pueda mejorar significativamente la forma en que se comparte la información, la colaboración entre todo el personal y aumente la productividad en general, es de gran importancia puesto que luego de obtener el diagnóstico de la situación actual, se encontró que el intercambio de información entre las unidades administrativas de la FIEC Campus Central, tanto internas como externas, no abarca todas las necesidades de gestión de conocimiento y comunicación, y que no existe una metodología de trabajo estructurada. Además, se logró identificar diversos problemas en el envío y recepción de documentación a otras unidades administrativas y académicas, dentro y fuera de la FIEC, así como de su almacenamiento, que afectan procesos sensibles en la facultad, lo cual nos confirma la urgente necesidad de implementar un modelo de gestión de conocimiento.

Con el objetivo de implementar un modelo de trabajo para mejorar los procesos, se llevó a cabo una evaluación de diversas herramientas dedicadas a la gestión del conocimiento y la comunicación. Se otorgó prioridad a dos herramientas

líderes en el mercado disponibles para estudiantes, administrativos y personal docente de la Universidad de Panamá debido a su accesibilidad económica y soporte. Estas herramientas, Microsoft 365 y Google Workspace, han sido reconocidas como líderes según múltiples estudios, destacando por sus capacidades en gestión del conocimiento y comunicación. A continuación, se presentan estudios realizados, que respaldan la posición de liderazgo tanto de Microsoft 365 como de Google Workspace en el mercado de plataformas de gestión del conocimiento y comunicación.

En el estudio *The State of Enterprise Collaboration in 2023*, realizado por Forrester Research (2023), una destacada empresa de investigación y consultoría de renombre que ofrece análisis detallados sobre tecnología para orientar a las empresas en la toma de decisiones informadas respecto a qué tecnologías y proveedores son más apropiados para sus necesidades específicas, posicionó a Microsoft 365 como la plataforma líder en colaboración empresarial. El estudio destacó su capacidad para facilitar la comunicación, el intercambio de información y la colaboración en tiempo real entre equipos.

Por otro lado, en el *Cuadrante Mágico de Suites de Productividad en la Nube*, publicado anualmente por Gartner (2023), una firma líder en investigación y asesoramiento tecnológico que proporciona análisis y orientación estratégica sobre tecnología de la información y negocios reconoció a Google Workspace como líder, enfatizando su enfoque en la colaboración, interfaces intuitivas y precios competitivos.

Rodríguez (2021) en su estudio de caso sobre la gestión del conocimiento y de la gestión de la organización utilizando Google Workspace, respalda que el modelo de trabajo colaborativo de esta herramienta aprovecha al máximo las

potencialidades de los trabajadores y ha tenido éxito en la gestión del conocimiento al romper los esquemas tradicionales en términos de innovación.

Ortíz (2021) en su trabajo de grado titulado *Propuesta para implementar un sistema de almacenamiento de datos como método para optimizar los servicios ofrecidos por la empresa Transcointer S.A.S dentro del campo de Negocio Internacional*, resalta la importancia de contar con sistemas de almacenamiento y gestión de datos adecuados para mejorar la eficiencia y productividad laboral. Tras una exhaustiva comparación de opciones, se optó por el aplicativo de Google Workspace debido a su amplia gama de servicios integrados, facilidad de uso y excelente relación costo-beneficio. Esta elección resulta especialmente relevante para el área operativa y la gestión de procesos de comercio exterior de Transcointer S.A.S.

Huang y Lin (2023) en su artículo *The Impact of Microsoft 365 on Employee Collaboration and Productivity in Remote Work Settings* analizan el impacto de Microsoft 365 en la colaboración y la productividad de los empleados en entornos de trabajo remoto. Los autores encuentran que Microsoft 365 puede mejorar significativamente la colaboración y la productividad de los empleados al proporcionar herramientas para la comunicación, el uso compartido de archivos y la gestión de proyectos.

Guerrero y Barragán (2023) realizaron un estudio donde abordan la necesidad de aprovechar las “herramientas disponibles en Microsoft 365, una suite de aplicaciones y servicios empresariales líder en el mercado” (p.104). Sugieren que esta estrategia puede presentarse como una solución efectiva, sumamente adaptable y escalable para afrontar los desafíos cruciales que enfrentan las organizaciones empresariales en la actualidad, particularmente en términos de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.

La investigación presentada por López y Fernández (2022) en el artículo *El impacto de Microsoft 365 en la productividad y la colaboración en el lugar de trabajo* revela que Microsoft 365 tiene un impacto significativo en la productividad y la colaboración en el lugar de trabajo y que la plataforma facilita la comunicación, el intercambio de información y la gestión de proyectos, lo que se traduce en un aumento de la eficiencia y la satisfacción de los empleados.

Tanto Microsoft 365 como Google Workspace, brindan un conjunto completo de aplicaciones y servicios en línea, diseñados para mejorar la colaboración, la eficiencia y el flujo de trabajo en el entorno académico y administrativo.

Microsoft 365, desarrollado por Microsoft, proporciona diversas aplicaciones y servicios como Word, Excel, PowerPoint y Outlook. Permite a los usuarios crear y editar documentos, hojas de cálculo, presentaciones y correos electrónicos de manera intuitiva. Además, ofrece almacenamiento en la nube a través de OneDrive para facilitar el acceso y la sincronización de archivos en varios dispositivos.

Google Workspace, en cambio, ofrece una suite de herramientas en línea basadas en la nube, que incluye aplicaciones Google Docs, Sheets, Slides y Gmail. Estas aplicaciones posibilitan la colaboración en tiempo real, el intercambio y la edición simultánea de documentos, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y flexible.

Aunque ambas plataformas para gestión de la comunicación e información cuenten con características muy similares justificamos la elección de Microsoft 365 sobre Google Workspace para este proyecto en particular, por las siguientes razones:

1. Compatibilidad con el entorno existente: Si el entorno tecnológico y la infraestructura de la Universidad de Panamá están principalmente basados en tecnología Microsoft, la elección de Microsoft 365 resulta natural.

2. Experiencia y conocimiento previo: Si el equipo de trabajo ya está familiarizado con las aplicaciones y herramientas de Microsoft 365, es conveniente seguir utilizando esa plataforma.

4. Soporte técnico y actualizaciones: Microsoft 365 cuenta con el respaldo de soporte técnico y actualizaciones regulares por parte de Microsoft, gestionado a su vez por la dirección de informática.

Después de seleccionar la plataforma a utilizar, se procedió a levantar el Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación de las Unidades Administrativas de la FIEC (MGCCUA-FIEC). Este modelo fue diseñado específicamente para la implementación de la nueva plataforma tecnológica, con el objetivo de abordar las necesidades identificadas durante el diagnóstico de la situación actual, el cual se muestra en la figura 1.

Figura 1

Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación



Las unidades administrativas se han organizado en grupos de trabajo con el objetivo de facilitar una comunicación efectiva entre el personal y establecer una

ubicación centralizada en la nube para una gestión organizada. Esto permite que cada empleado del grupo acceda a esta plataforma para cumplir con sus responsabilidades.

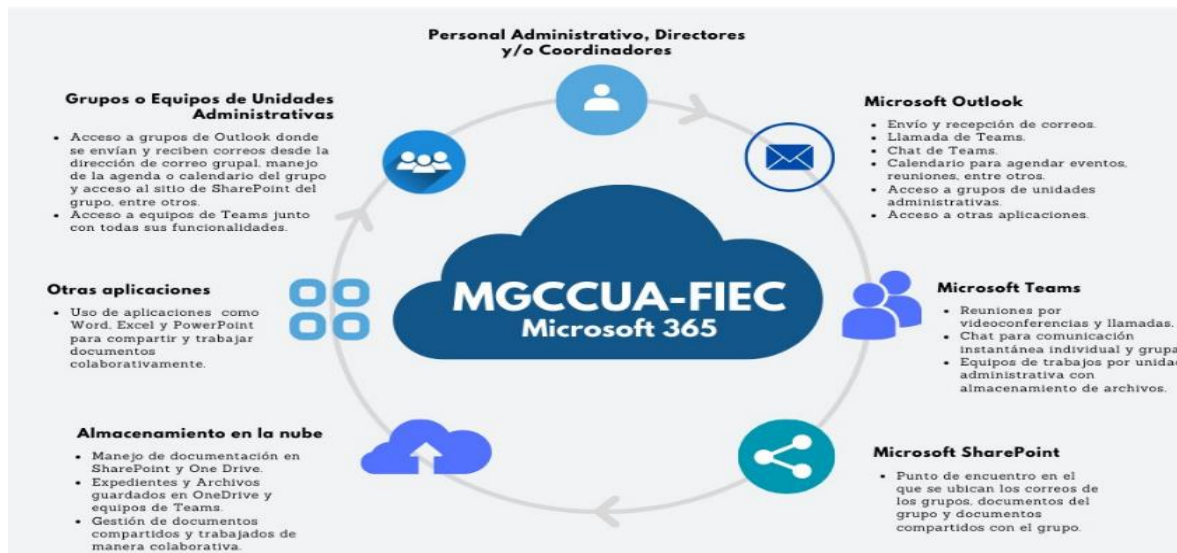
En este modelo, se emplea Outlook Online como la aplicación central o portal desde el cual los usuarios pueden acceder a diversas aplicaciones de Microsoft 365, como SharePoint, Teams y OneDrive. Microsoft SharePoint se utiliza para almacenar la información pertinente a cada unidad administrativa o grupo, incluyendo documentos, correspondencia, adjuntos de correos recibidos, informes, entre otros. Y, con Microsoft Teams, el personal tiene la capacidad de realizar llamadas o chats con otros colaboradores dentro de su unidad administrativa o facultad, tanto de forma individual como grupal.

En la Figura 2 se detallan las actividades que se realizan con el Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación de las unidades administrativas de la FIEC Campus Central.

Figura 2

Actividades que se realizan con el modelo elaborado

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN CON EL MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FIEC



Posteriormente, se realizaron dos capacitaciones para el personal administrativo, directores y coordinadores de la FIEC Campus Central, centradas en las herramientas de Microsoft 365 para la implementación del Modelo de Gestión del Conocimiento y Comunicación. La primera capacitación abordó el uso de estas herramientas, mientras que la segunda se enfocó en reforzar su aplicación y la implementación del modelo. Posteriormente, se llevó a cabo una encuesta para evaluar la aceptación del modelo entre los directores/coordinadores y el personal administrativo, tras la implementación y la segunda capacitación.

En este contexto, el presente estudio está enfocado en la FIEC Campus Central de la Universidad de Panamá y tiene como objetivo presentar los resultados de la Implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación destinado a las unidades administrativas de la FIEC en el Campus Central.

Materiales y métodos

Esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental, exploratoria, la cual utiliza diversos tipos de instrumentos para recoger la información: encuestas, entrevistas, fuentes documentales y fuentes bibliográficas, legislaciones y normativas de la Universidad de Panamá, capacitaciones, entre otras.

La población para este estudio fue el personal administrativo y los directores/coordinadores de las unidades administrativas de la FIEC Campus Central.

El estudio se llevó a cabo mediante la recopilación de datos relacionados con la evaluación de la implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación de las Unidades Administrativas de la FIEC Campus Central con el fin de conocer el uso y el nivel de aceptación de dicho modelo en estas unidades. En este sentido, se aplicó una encuesta tanto a los directores/coordinadores como al personal administrativo, después de la segunda capacitación sobre las herramientas Microsoft 365 y la implementación del modelo.

De un total de 30 miembros del personal administrativo y 18 directores/coordinadores de la FIEC Campus Central, se recibieron respuestas de 25 y 13, respectivamente. Asimismo, se llevaron a cabo entrevistas con 9 directores/coordinadores, que incluyeron la secretaria administrativa (1), el decano (1), 5 directores de escuelas y 2 directores de departamento, permitiendo una mayor profundización en la información recopilada en las encuestas. Además, se recabó información de procesos similares llevados a cabo en otras universidades y documentación interna de la facultad.

Seguidamente, se procedió al análisis de los datos obtenidos por los diversos instrumentos, utilizando gráficos que permitieron llevar a cabo este proceso de forma exhaustiva.

Resultados

Los resultados encontrados se detallan a continuación, organizados por indicador.

Indicador 1: Utilización de Microsoft 365

a. Uso específico de características de Microsoft Teams

En la figura 3 y 4, se puede apreciar el uso de la herramienta Microsoft Teams en diversas actividades, relacionadas con las labores diarias tanto de los directores/coordinadores como del personal administrativo.

Figura 3

Uso de características de Microsoft Teams por parte de directores/coordinadores.

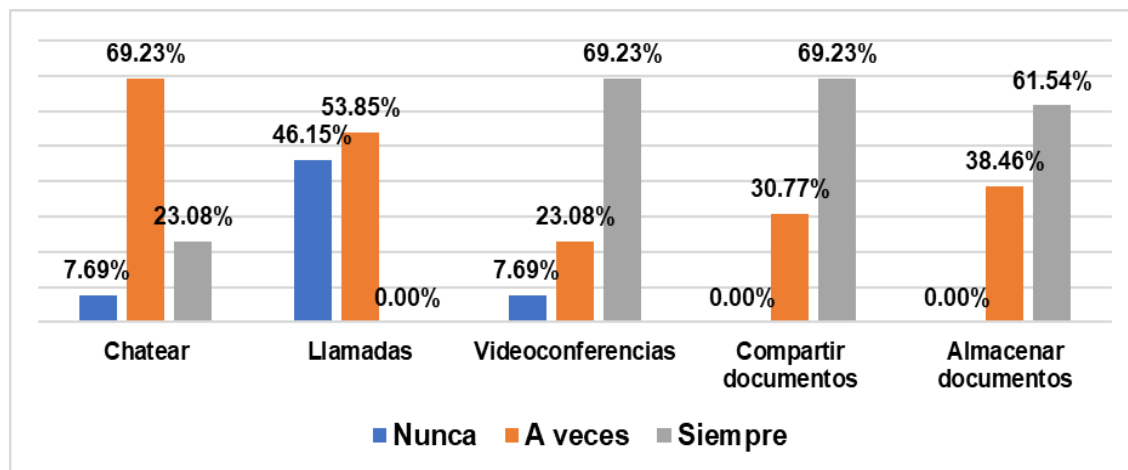
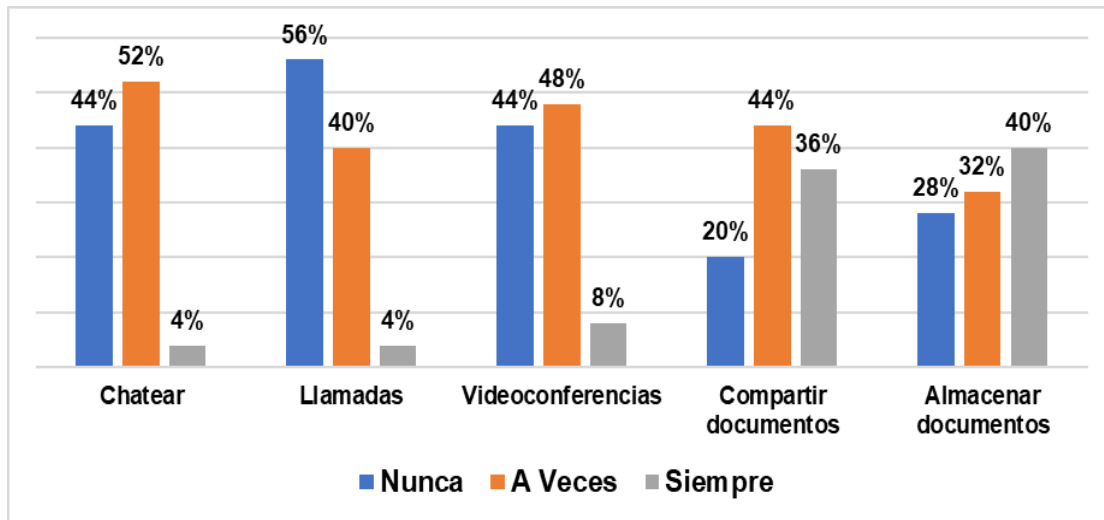


Figura 4

Uso de características de Microsoft Teams por parte del personal administrativo.



b. Uso específico de características de Microsoft Outlook

En las figuras 6 y 7, se puede visualizar el uso de la herramienta Microsoft Outlook en diferentes actividades tanto por parte de los directores/coordinadores como del personal administrativo.

Figura 6

Uso de características de Microsoft Outlook por parte de directores/coordinadores.

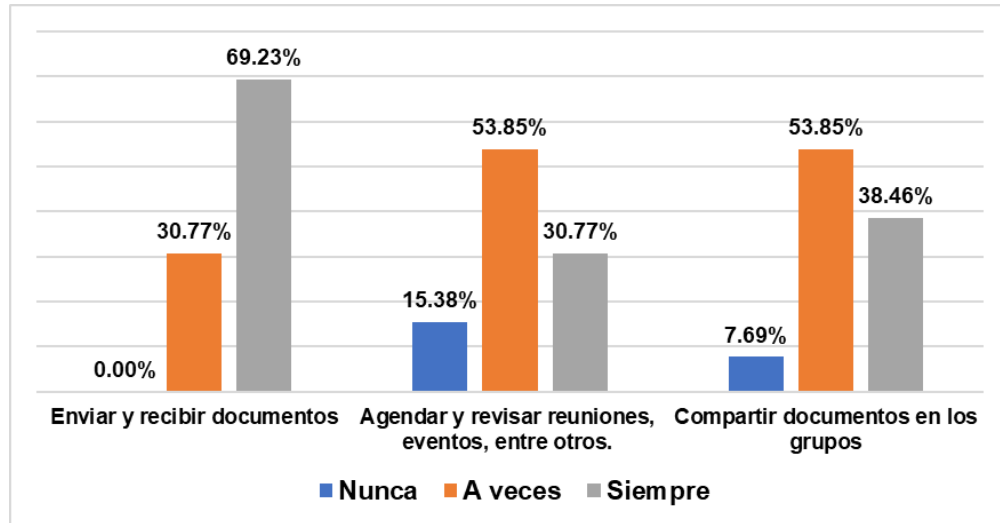
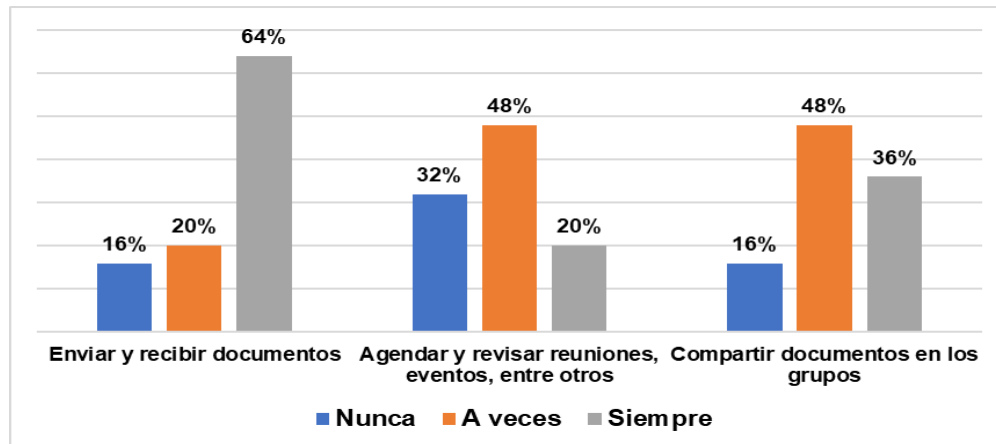


Figura 7

Uso de características de Microsoft Outlook por parte del personal administrativo.



c. Uso de Microsoft SharePoint

En las figuras 8 y 9, se evidencia el empleo de la herramienta Microsoft SharePoint en diversas actividades tanto por parte de los directores/coordinadores como del personal administrativo.

Figura 8

Uso de Microsoft SharePoint por parte de los directores/coordinadores.

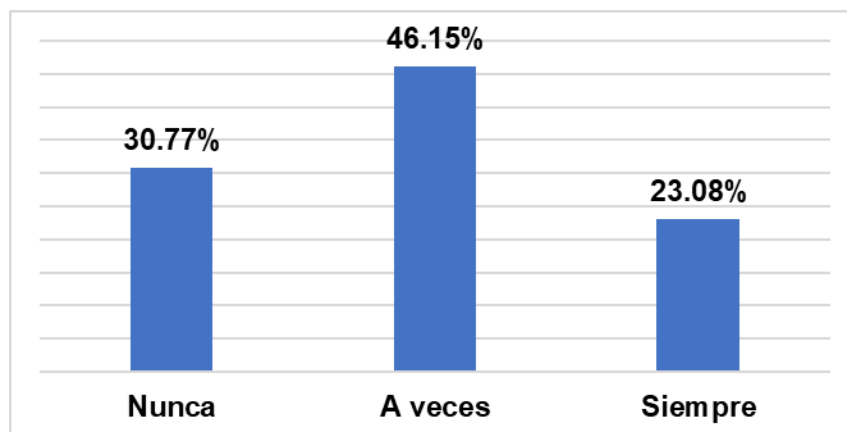
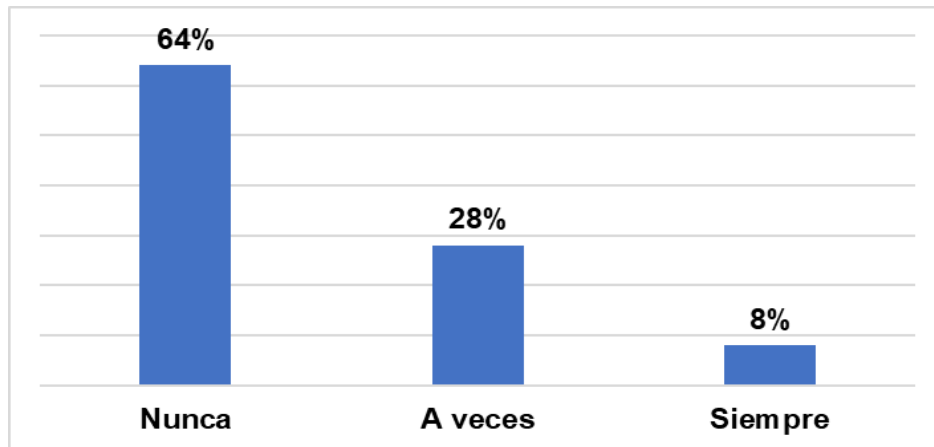


Figura 9

Uso de Microsoft SharePoint por parte del personal administrativo.

**d. Uso de aplicaciones de oficina**

En las figuras 10 y 11, se puede apreciar el uso de las aplicaciones de oficina, como Word, Excel y PowerPoint de forma colaborativa, a través del acceso desde Microsoft Outlook y/o Microsoft Teams tanto por parte de los directores/coordinadores y del personal administrativo.

Figura 10

Uso de aplicaciones de oficina por parte de los directores/coordinadores.

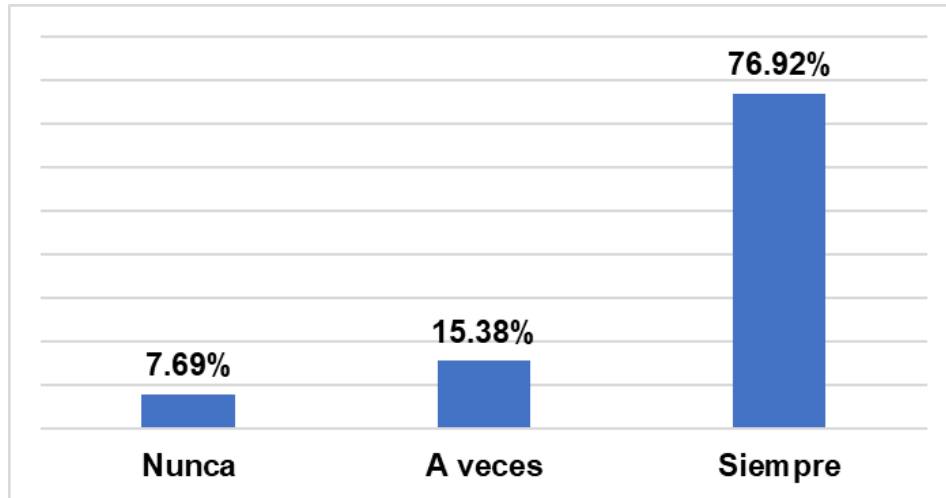
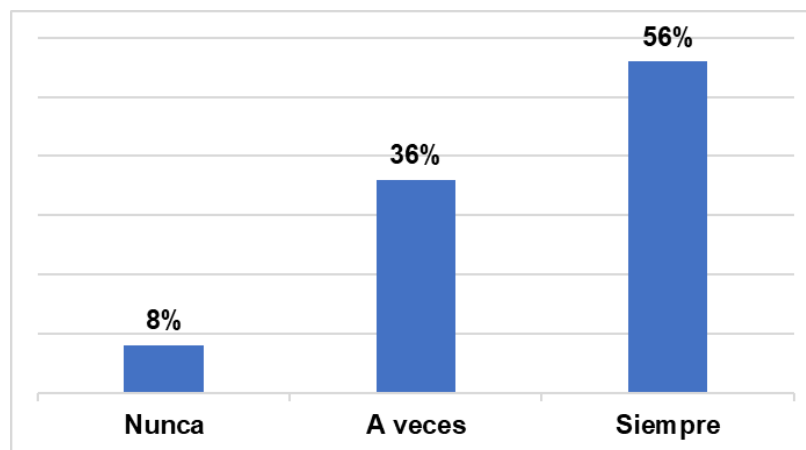


Figura 11

Uso de aplicaciones de oficina por parte del personal administrativo.



Indicador 2: Aceptación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación

a. Evaluación del Modelo en base a diversos aspectos

En las figuras 12 y 13, se presenta la evaluación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación realizado por los directores/coordinadores y el personal administrativo, respectivamente.

Figura 12

Evaluación del modelo por parte de los directores/coordinadores.

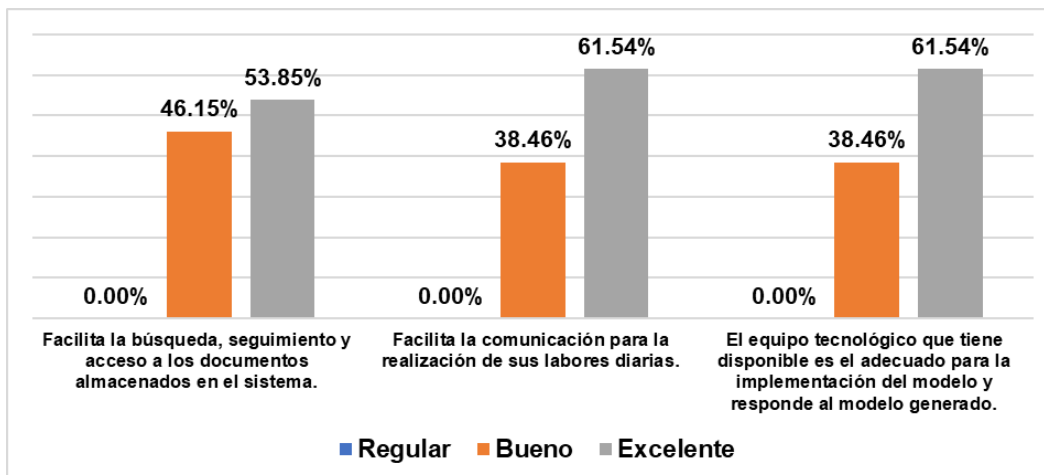
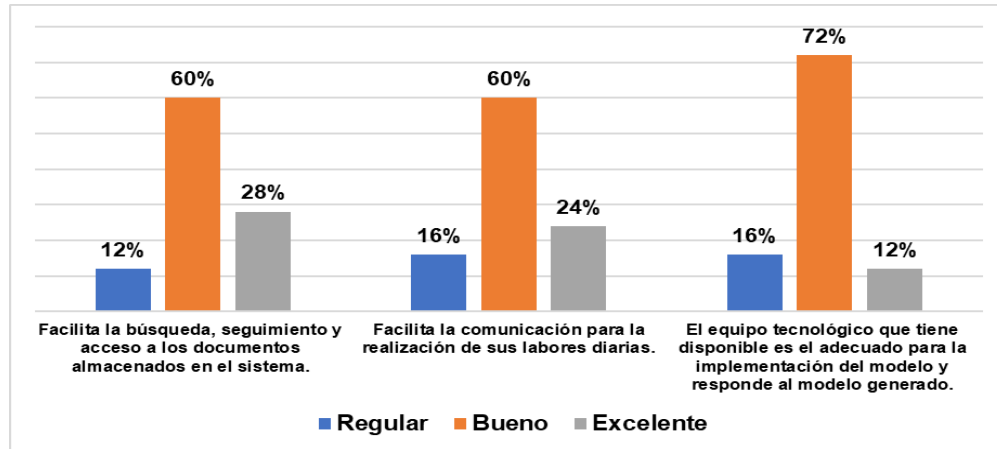


Figura 13

Evaluación del modelo por parte del personal administrativo.



b. Nivel de satisfacción del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación

En las figuras 14 y 15, se muestra el grado de satisfacción expresado tanto por los directores/coordinadores como por el personal administrativo con respecto a la implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación mediante la plataforma Microsoft 365.

Figura 14

Nivel de satisfacción de los directores/coordinadores.

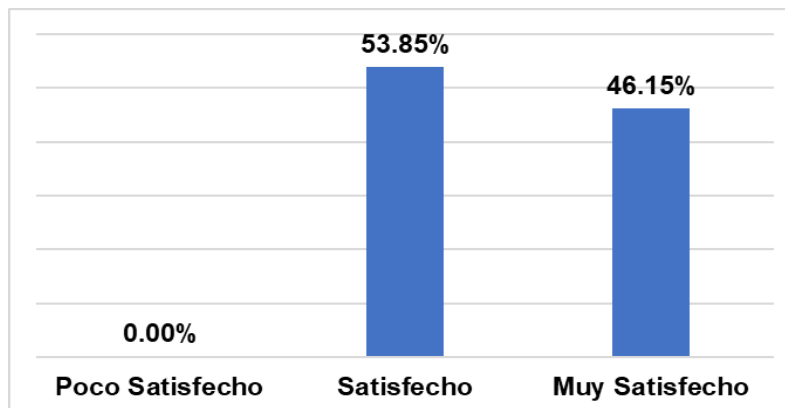
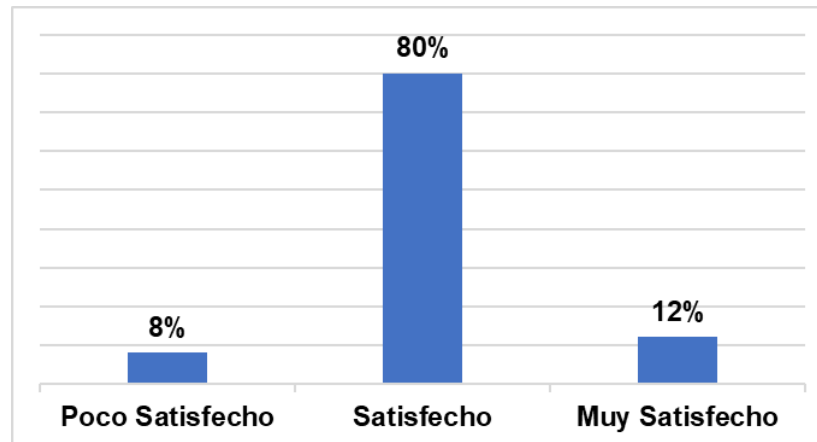


Figura 15

Nivel de satisfacción del personal administrativo



Discusión

En el trabajo realizado por Vásconez et al. (2018) se implementaron:

Diversos procesos para la elaboración, modificación, almacenamiento y búsqueda de documentos, a la vez se normalizaron los procesos realizados por el personal encargado de las secretarías y direcciones de escuelas de las unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a través de un Sistema de gestión documental utilizando el proceso de desarrollo SCRUM.

Cortés et al. (2019) en su trabajo de investigación titulado La importancia de la gestión del conocimiento en los medios de comunicación en una institución educativa en México concluyen que:

En un medio de comunicación es importante tratar de diseñar estrategias y sistemas o modelos basados en la gestión del conocimiento para una administración óptima de los recursos en una primera etapa y en una segunda etapa, generar recursos propios que permitan un crecimiento y desarrollo sostenible. En este

sentido, validaron su hipótesis de que la gestión del conocimiento afecta la productividad de los medios de comunicación, pudiendo así identificar su importancia en la comunicación.

Flores (2019) en su proyecto titulado Propuesta de mejora para el sistema de comunicación interna en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil plasma lo siguiente:

El objetivo fue presentar propuestas de mejora para el sistema de comunicación interna en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, indica que el tipo de investigación utilizada en la facultad de Ciencias Psicológicas fue descriptiva y no experimental. Se trabajó con una muestra entre los miembros de la institución donde 25 eran administrativos, 542 estudiantes y 60 profesores a los cuales se le aplicaron encuestas. Además, se utilizó la técnica de grupo focal utilizando 6 estudiantes. Como medio para solucionar y mejorar los problemas de comunicación interna utilizaron la estrategia de benchmarking competitivo. Los resultados obtenidos permitieron comprender la situación actual de la comunicación interna en la facultad.

Por otro lado, Egea (2021) en su trabajo titulado Elaboración de un plan de adopción de 365 en la Universidad Politécnica de Cartagena propone lo siguiente:

Contar con un modelo de colaboración a través, del diseño de un plan para mayor utilización de Microsoft 365 acompañado de un sistema de gobierno en la Universidad Politécnica de Cartagena, con el cual se desea ayudar a los distintos estamentos que componen la universidad a compartir y colaborar de manera eficaz con la utilización de Teams, SharePoint y las diferentes aplicaciones de la PowerPlatform.

En este proyecto primero se definió el plan de trabajo a seguir, posteriormente se realizó un estudio de las aplicaciones de colaboración existentes

del ámbito educativo, se realizó un estudio de las herramientas de office, se diseñó un plan y modelo de gobierno para cada una de las aplicaciones de Microsoft 365 a utilizar. Para la prueba se utilizó al departamento de Matemática Aplicada y Estadística como modelo piloto y finalmente se realiza una validación de la propuesta de adopción del Microsoft 365 previo a su implementación.

Gavilanes y Chasi (2022) en su investigación titulada Sistema de correspondencia cero papeles y su incidencia en la gestión de la información del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, desean:

Sensibilizar y concientizar el valor de los adelantos tecnológicos mediante un sistema de correspondencia cero papeles, el cual debería tener la capacidad de gestionar la información con la reducción sistemática del uso del papel, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por medios electrónicos, a través de la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos. Además, analizaron la situación actual en el tema de gestión de la información, luego se determinaron las necesidades de un sistema de gestión de la información y los procesos dentro de cada departamento. Finalmente, se propone una alternativa de solución al problema planteado, el cual ayuda a mejorar la gestión de la información

Después de examinar proyectos similares en otras universidades, presentamos el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas. En relación con la pregunta sobre el uso de la herramienta Microsoft Teams en diversas actividades para las labores diarias, según las respuestas de directores/coordinadores (Figura 4), se destaca su amplio uso en videoconferencias, compartir y almacenar documentos, aunque su empleo para chatear y realizar llamadas es limitado. En contraste, el personal administrativo

utiliza la herramienta principalmente para compartir y almacenar documentos, con un uso más reducido en chat, llamadas y videoconferencias (Figura 5). Se destaca en ambos grupos que la herramienta es muy utilizada para la gestión de documentos.

Con respecto a la pregunta sobre el uso de la herramienta Microsoft Outlook en diversas actividades, se observa que tanto los directores/coordinadores (Figura 6) como el personal administrativo (Figura 7) la utilizan en su gran mayoría “Siempre”, para enviar y recibir documentos. Además, su empleo es frecuente “A veces”, para agendar y revisar reuniones y eventos, mientras que, para compartir documentos en los grupos, la tendencia es variada entre “Siempre” y “A veces”. Estos resultados indican que Microsoft Outlook es una herramienta esencial y ampliamente utilizada en las actividades diarias.

Para la pregunta sobre el uso de Microsoft SharePoint para ubicar correos, documentos de los grupos y documentación compartida, los directores/coordinadores mayoritariamente respondieron entre “Nunca” y “A veces” (Figura 8). En el caso del personal administrativo, el 64% indicó que “Nunca” utiliza la herramienta y el 28% la utiliza “A veces” (Figura 9). Se deduce que, tras la capacitación, los encuestados han comenzado a utilizar SharePoint, pero es necesario promover sus beneficios para aumentar los porcentajes en la opción “Siempre”.

En cuanto a la pregunta sobre el uso colaborativo de las aplicaciones de oficina, como Word, Excel y PowerPoint desde el acceso en Microsoft Outlook y/o Microsoft Teams, el 76.92% de los directores y coordinadores (Figura 10) y el 56% del personal administrativo indica que lo hace “Siempre”. Por otro lado, el 36% del personal administrativo utiliza esta opción “A veces” (Figura 11). Estos resultados señalan que la gran mayoría de los encuestados emplea de manera colaborativa

las herramientas de oficina, lo cual es esencial para la implementación exitosa del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación.

Con relación a la pregunta sobre la evaluación de diversos aspectos del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación con la plataforma Microsoft 365, el grupo de directores/coordinadores muestra una evaluación mayoritariamente “Excelente”. Se destaca que el modelo facilita la búsqueda, seguimiento y acceso a los documentos almacenados, facilita la comunicación para las labores diarias, y el equipo tecnológico disponible es considerado el adecuado (Figura 12). En contraste, el personal administrativo evalúa en más del 80% los aspectos considerados entre “Bueno” y “Excelente” (Figura 13). Estos resultados indican una percepción positiva en ambos grupos con respecto al modelo implementado.

Con respecto a la pregunta sobre el sentimiento respecto a la implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación con la plataforma Microsoft 365, el 100% de los directores/coordinadores manifestó sentirse entre “Satisfecho” y “Muy Satisfecho” (Figura 14). Por otro lado, el 80% del personal administrativo indicó sentirse “Satisfecho” con la implementación del modelo (Figura 15). Estos resultados reflejan una satisfacción generalizada en ambos grupos con respecto a la implementación del modelo.

Conclusiones

Después de implementar el Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación, los resultados indican que la implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento y Comunicación con Microsoft 365 ha generado resultados positivos, y el personal ha mostrado una buena disposición para utilizar estas herramientas, lo que beneficia sus actividades diarias y fomenta una cultura de colaboración y comunicación efectiva dentro de la unidad académica. Con esta

investigación, se ha logrado establecer un modelo eficiente y estructurado para la gestión de conocimiento y la comunicación en las unidades administrativas de la FIEC Campus Central, además optimiza los flujos de información, agiliza procesos y asegura un adecuado manejo de la información. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva valiosa para otras facultades que buscan mejorar su productividad y eficiencia en la gestión del conocimiento y la comunicación al implementar Microsoft 365.

Referencias Bibliográficas

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- Argenti, P. A. (2014). Comunicación estratégica y su contribución a la reputación. *Nuevas Tendencias*, 24-25. Recuperado el 1 de noviembre de 2023, de <https://revistas.unav.edu/index.php/nuevas-tendencias/article/view/34408/29318>
- Cortés, Guerrero & Muriel (2019), La importancia de la gestión del conocimiento en los medios de comunicación en una institución educativa en México. Recuperado el 27 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/687/68766646003/html/>
- Dalkir, K. (2005). Knowledge management in theory and practice. Cambridge, MA: MIT Press.
- Egea Caballero, F. J. (2021). Elaboración de un plan de adopción de 365 en la Universidad Politécnica de Cartagena. Trabajo de Grado. Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 20 de junio de 2022, de <https://repositorio.upct.es/handle/10317/9170>
- Flores Carvajal, L. I. (2019). Propuesta de mejora para el sistema de comunicación interna en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, año 2019. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 22 de julio de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45824>

Forrester Research. (Agosto de 2023). Forrester. Obtenido de The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 E5:

<https://www.microsoft.com/content/dam/microsoft/final/en-us/microsoft-brand/documents/TEI-of-Microsoft-365-E5-August-2023.pdf>

Gartner, Inc. (2023). Gartner Peer Insights. Recuperado el 25 de abril de 2024, de <https://www.gartner.com/reviews/market/workplace-social-software>

Gavilanes López, W. L., & Chasi Guamán, D. T. (s.f.). Sistema de correspondencia cero papeles y su incidencia en la gestión de la información del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de Investigación. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 2 de agosto de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12392>

Glowacka, M. (26 de octubre de 2023). *Preply Business*. Recuperado el 1 de noviembre de 2023, de La importancia de la comunicación empresarial y sus beneficios para tu empresa: <https://preply.com/es/blog/b2b-beneficios-comunicacion-empresarial/>

Guerrero Jiménez, D. U., & Barragán Pérez, O. (julio-diciembre de 2023). Desarrollo de un GRC (Governance, Risk, and Compliance) con Herramientas de Microsoft Office 365. *Investigación Aplicada, un Enfoque en la Tecnología*(16), 104-112.

Huang, R., & Lin, C. (2023). The Impact of Microsoft 365 on Employee Collaboration and Productivity in Remote Work Settings. *Journal of Business Research*, 144, 74-83. Recuperado el 20 de abril de 2024

López, M. A., & Fernández, R. (2022). El impacto de Microsoft 365 en la productividad y la colaboración en el lugar de trabajo. *SMSPlus*. Recuperado el 20 de abril de 2024 de <https://www.smsdatacenter.com/sobre-nosotros/?lang=es>

Okoli, C., & Schabram, K. (2010). A guide to conducting a systematic literature review of information systems research. *Sprouts Working Papers on Information Systems*, 10, 26.

- Ortíz, J. (2021). Propuesta para implementar un sistema de almacenamiento de datos, como método para optimizar los servicios brindados por la empresa transcointer S.A.S [Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Recuperado el 22 de abril de 2024 de <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/15121>
- Ponjuán, G. D. (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma.
- Rodríguez Cruz, Yunier, & del Pino Más, Tania. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. Alcance, 6(14), 3-31. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000300002&lng=es&tlng=es
- Rodríguez Zárate, G. A. (2021). Estudio de caso de Google respecto de la gestión del conocimiento y la gestión de la organización. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 24 de Abril de 2024, de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39796>
- Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones. ISBN: 84-493-1771-1. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Sánchez Murillo, A. J. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la Administración de Empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, II(2), 69-89. Recuperado el 1 de noviembre de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Trelles, I. (2001). Comunicación organizacional: Selección de lecturas. Buenos Aires: La Crujía.
- Vásconez Portilla, D. R., López Sevilla, G. M., Medina Chicaiza, R. P., & Freire
- Aillón, T. M. (2018). Gestión documental basado en sharepoint para potenciar los procesos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato. Investigación. Universidad Católica del Ecuador, Ambato.