

Logan Radames Berni Morán ^a; Clara Augusta Cabrera Jara ^b; Sara Isabel Jiménez
Romero ^c

Gestión del conocimiento como herramienta para las empresas

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm.,
especial, mayo, ISSN: 2588-073X, 2018, pp. 225-243*

DOI: [10.26820/recimundo/2esp.2018.225-243](https://doi.org/10.26820/recimundo/2esp.2018.225-243)

Editorial Saberes del Conocimiento

Recibido: 05/12/2017

Aceptado: 10/02/2018

- a. Universidad de Guayaquil-Docente; logan.bernim@ug.edu.ec
- b. Universidad de Guayaquil-Docente; clara.cabreraj@ug.edu.ec
- c. Universidad de Guayaquil-Docente; dara.jimenezr@ug.edu.ec

RESUMEN

El conocimiento, para la gran mayoría de los profesionales se ha convertido en un arma estratégica en el actual mundo globalizado, para otros en la principal fuente de creación de valor en las organizaciones; la gestión por el conocimiento, más que una moda o algo que está de pasada, es una necesidad apremiante. Este artículo tiene como objetivo brindar una panorámica referente a la Gestión por el Conocimiento y las principales herramientas y tecnologías usadas para gestionar y almacenar el mismo. En la era actual, y dentro de un contexto económico y empresarial, que se caracteriza por fenómenos como la globalización, los crecientes grados de competitividad, la evolución de las nuevas tecnologías, el e-business y la naturaleza dinámica de los nuevos mercados, no parece existir ninguna duda acerca de que el conocimiento representa uno de los valores más críticos para lograr el éxito sostenible en cualquier organización. En verdad, vivimos en una “economía del conocimiento” en la que éste se compone del conjunto de información, inteligencia y experiencia práctica que, transformado en capacidad para la acción, constituye la base de las cualidades que atesoran las organizaciones. Así pues, la habilidad para adquirir información, transformarla en conocimiento, incorporarlo como aprendizaje, compartirlo rápidamente y ponerlo en práctica dónde, cómo y cuando sea necesario, constituye la capacidad organizativa más importante para enfrentarse a las turbulencias de entorno.

Palabras clave: Conocimiento, estrategia, globalización, organizaciones.

ABSTRACT

Knowledge, for the vast majority of professionals, has become a strategic weapon in the current globalized world, for others the main source of value creation in organizations; Management by knowledge, more than a fashion or something that is in passing, is a pressing need. The purpose of this article is to provide a panoramic view of Management for Knowledge and the main tools and technologies used to manage and store it. In the current era, and within an economic and business context, which is characterized by phenomena such as globalization, the increasing degrees of competitiveness, the evolution of new technologies, e-business and the dynamic nature of new markets, There seems to be no doubt that knowledge represents one of the most critical values for achieving sustainable success in any organization. In fact, we live in an "economy of knowledge" which is composed of the set of information, intelligence and practical experience that transformed into capacity for action, forms the basis of the qualities that organizations treasure. Also, the ability to acquire information, transform it into knowledge, incorporate it as learning, share it quickly and put it into practice where, how and when is necessary, constitutes the most important organizational capacity to face the environmental turbulences.

Keywords: Knowledge, strategy, globalization, organizations.

Introducción.

Dadas las condiciones que deben enfrentar hoy día las organizaciones en un mercado abierto y muy competitivo, es fundamental para estas, desarrollar estrategias que permitan obtener más recursos y mejorar su productividad y rentabilidad, en el marco de un desarrollo en el cual solo sobrevive el que se adapta con mayor rapidez.

En este contexto, las organizaciones y empresas tienen la exigencia de generar y fortalecer las ventajas competitivas, sostenibles y sustentables para responder, adaptar y sostenerse; y lo han hecho basados en diversos enfoques que van desde la gestión del conocimiento la innovación, el mejoramiento continuo, entre otros.

Ahora bien, una efectiva gestión del conocimiento, genera la verdadera ventaja competitiva de una organización y de un país, ya que en esta reside su capacidad de gestionar sus procesos de creación, desarrollo y difusión del conocimiento. Se plantea que la perspectiva basada en el conocimiento postula que los servicios prestados por los recursos tangibles dependerán de cómo se combinan y se aplican, pero tienen claro que el conocimiento suele ser difícil de imitar y es socialmente complejo, lo que puede producir a largo plazo una ventaja competitiva sostenible. De esta forma, el conocimiento puede medirse considerando lo siguiente: la necesidad de establecer estrategias y validaciones de las mismas; la creación de indicadores que apoyen la gestión y la representación de la situación que está desarrollando una organización.

Igualmente, frente a la revisión de autores en lo relacionado con la medición de la gestión del conocimiento, se ha podido establecer un enfoque marcado desde el concepto de capital

intelectual CI, el cual se define como el grupo de los activos de conocimiento que se atribuyen a una organización y contribuyen a una mejor posición competitiva de una organización, agregando valor a los actores clave definidos.

Modelos de Capital intelectual

Para efectos del proyecto de investigación, se relacionan algunos de los modelos de CI más conocidos:

El Modelo Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996).

Además de considerar los sistemas tradicionales de medición para la gestión, incluye algunos aspectos no financieros que relacionan la afectividad de la estrategia con la obtención de resultados económicos y financieros. Observa un marco conceptual para determinar la aplicación de los procesos y la intervención de personas adecuadas para obtener un mejor rendimiento empresarial. Establece dos campos de reflexión: uno relacionado con la pretensión estratégica de la formación y el otro operativo relacionado con la jerarquía de los vacíos de formación.

El modelo se construye sobre cuatro bloques: perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos internos de negocio y perspectiva de aprendizaje.

El Modelo Canadian Imperial Bank (Davenport & Prusak, 1998)

Estudia el capital intelectual y su medición, igualmente desde una óptica de aprendizaje organizacional. El capital del conocimiento está compuesto por un sistema holístico de tres elementos: capital humano, capital estructural y capital clientes.

El Modelo Intellect (Kaplan & Norton, 1992)

Se fundamenta en un proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos de las empresas. Ofrece a los gestores, información relevante para la toma de decisiones y facilita la misma a terceros sobre el valor de la empresa.

Además se enfoca a determinar el valor de la empresa desde su valor de mercado, desde la capacidad de la organización para generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento a largo plazo. Relaciona el capital intelectual con la estrategia de la empresa y cada empresa debe personalizar, además de ser flexible, mide los resultados y los procesos que los generan.

Modelo participativo de gestión de conocimiento (Holsapple & Joshi, 2002). Se compone de cuatro fases.

Adquisición: es la actividad que acepta el conocimiento externo de la organización y lo transforma en una representación que pueda interiorizarse y usarse.

Selección: utiliza el conocimiento propio de la organización y lo presenta en la forma adecuada para la actividad requerida (adquisición, uso o interiorización).

Interiorización: modifica el estado de los recursos del conocimiento de una organización, basado en un conocimiento adquirido o generado. Implica actividades como la valoración del conocimiento y su catalogación.

Uso: es la actividad que manipula un conocimiento existente para generar un conocimiento nuevo o conseguir una exteriorización del mismo. En el año 2002 dichos

autores identifican tres dimensiones que parecen ser fundamentales en la Gestión del Conocimiento:

- a. Los recursos de conocimiento: que son las fuentes del conocimiento en una organización.
- b. Las actividades de gestión del conocimiento: que son los procesos que establecen la manipulación del conocimiento.
- c. Los factores de influencia: que son los elementos de la organización que pueden apoyar u obstaculizar.

Modelo de ciudadanía digital (López M, 2010)

El modelo de ciudadanía digital para el desarrollo basado en conocimiento en una ciudad-región consta de cuatro componentes: contexto, intervención, valoración y tecnológico. Cada componente está conformado por unas estructuras que determinan sus estados y son la base de las transiciones de un componente a otro; el componente de contexto tiene las estructuras: capitales, indicadores y observación poli-contextual.

El modelo presenta la estructura propuesta del sistema social de capitales para aplicar a una ciudad región, además de lineamientos de aplicación para Manizales y Caldas, esta estructura es la base para las estructuras de indicadores y para hacer las observaciones poli-contextuales.

La estructura propuesta tiene la jerarquía: capital-división-clase-orden y elementos, este escalafón es la base para la taxonomía de todo el sistema de capitales, las divisiones corresponde

Gestión del conocimiento como herramienta para las empresas

Vol. 2, núm. Esp., (2018)

Logan Radames Berni Morán; Clara Augusta Cabrera Jara; Sara Isabel Jiménez Romero

a sub-capitales del sistema, las clases son agrupaciones de órdenes (tipos de clases), que son formas de organizar la información asociada a las clases; los elementos explicitan los detalles de la información asociada a cada orden.

Se proponen seis capitales: construido, natural, cultural, intelectual, tecnológico y social. El capital construido está conformado por la sub-capital infraestructura construida y por el sub-capital económico. El capital natural por el sub-capital medio ambiente y por las sub-capital prestaciones del ecosistema. El capital cultura por los sub-capitales: identidad, simbólico y mediático.

El capital intelectual por los subcapitales: estructural, relacional y humano. El capital tecnológico por los sub-capitales: infraestructura tecnológica y tecnologías digitales. Y el capital social por los sub-capitales: político-institucional y psicosocial.

Modelo integral sobre gestión del conocimiento (Wiig, 1993)

Este modelo plantea un proceso de creación, codificación y aplicación del conocimiento, que va hasta la resolución de problemas. Considerando la experiencia práctica del autor, pretende reforzar el uso del conocimiento en las organizaciones.

Esto con una estructura organizativa adecuada para identificar las necesidades de conocimiento y el conocimiento disponible para construir el “léxico del conocimiento” y la “enciclopedia del conocimiento” de la organización.

El primero constituye una colección de información que define, describe y obtiene el conocimiento necesario en la organización con el apoyo de expertos, de libros y documentos, de

bases de datos, o con la rotación de personal entre los diferentes departamentos de la organización. Después, se analiza el conocimiento obtenido para su catalogación.

La segunda, la “enciclopedia del conocimiento”, ayuda a compartir y aplicar el conocimiento apoyándose en las tecnologías de la información. El proceso de compartir conocimiento es la base de la generación de nuevo conocimiento y un medio para valorar la eficiencia del sistema. Algunos de los instrumentos que se pueden utilizar para fomentar este proceso, son los repositorios del conocimiento relevante para la organización. Ahora bien, para mantener el sistema actualizado será imprescindible eliminar el conocimiento obsoleto. Finalmente, todo el conocimiento construido y compartido debe ser aplicado para que se genere valor añadido en la organización.

Modelo de Gestión Inteligente de Conocimiento – México (Del Moral, Pazos, Rodríguez, Rodríguez & Suarez, 2007)

Los principios y suposiciones que deben considerarse para la aplicación de este modelo son: Suposiciones de conocimientos como factor de producción. Conocimientos independientes del agente humano. Diferencia entre gestión del conocimiento y conocimientos como objetos. Definir los roles organizadores como punto de base de los conocimientos. Interrelaciones entre procesos de negocio y elementos de conocimiento. Principios y sensibilidad del problema. Flexibilidad a la medida. Integridad conceptual. Teorías y ciclo de vida para la gestión del conocimiento. Definición, evaluación y marco para los elementos del conocimiento. Roles organizativos y procesos de negocio. Métodos y herramientas (portales, sistemas expertos, memorias institucionales, etc.). Medidas.

Uso.

Con base en los modelos revisados, la teoría desarrollada y las características de las PYMES de Ecuador (ver tabla 1).

Tipo de empresa	Planta de personal	Activos totales en salarios mínimos mensuales vigentes
Mediana	51-200	5.001-15.000
Pequeña	11-50	501-5.000
Microempresa	Hasta 10	Inferior a 500

Tabla 1. PYMES.

Contando además que se estima que existen más de un millón de MiPymes que contribuyen a la producción nacional con una cifra superior al 50% y generan más del 70% del empleo, en los sectores de industria, comercio y servicios. Del total, 700.000 son informales, es decir, no registradas y 300.000 son formales. De las registradas, 75% son microempresas, 24% Pymes y 1% gran empresa. Su distribución en diferentes áreas se concentra en el comercio, con un 54,66%, servicios con un 31,60%, industria con un 12,22% y otros con un 1,52%. (Cala, 2005).

Y que los principales obstáculos de las PYMES para su desarrollo, según Sánchez J. (2007) son:

- Restricciones al crédito.

- Dificultades en la identificación y acceso a la tecnología adecuada.
- Formalización y absorción de nuevas tecnologías.
- Limitaciones técnicas y competitivas que imponen las escalas de producción.
- La deficiente infraestructura física.
- Falta de asociatividad empresarial.
- Carencia de directivos con capacidad gerencial y pensamiento estratégico.
- Dificultad de cimentar la articulación del sector con la gran empresa y con los sistemas de compras estatales.

Asimismo, Benavides (1998), Bueno (2003), Castells (2006), Limone y Bastidas (2003) coinciden en la necesidad que las organizaciones se integren en redes, conglomerados o clúster para solucionar los problemas de competitividad de las empresas, no solo de las Pymes sino también de las grandes e incluso de las microempresas.

Se planteó una evaluación integral de la gestión del conocimiento, no solo considerando el capital intelectual, sino otros modelos y elementos de medición propios de la realidad empresarial del País.

Materiales y Métodos

Teniendo en cuenta las condiciones y características de las empresas e información a obtener, fue necesario emplear el método de investigación cualitativa, es decir, de acción y participación, el cual busca comprender por medio de significados y desde una perspectiva holística, el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno. Los materiales utilizados, fueron obtenidos de internet, revistas, e investigaciones de

universidades que se han enfocado en investigar acerca del tema. Se realizó una catalogación por procesos: de gestión de conocimiento, es decir, identificar, organizar, compartir, generar y aplicar conocimiento de herramientas informáticas y sistemas de información.

Una encuesta realizada por la Universidad de Chile en el año 2016, aplicada a 481 PYMES de la ciudad de Santiago, permitió realizar un diagnóstico del estado de gestión del conocimiento y plantear estrategias para mejorar su desarrollo en una organización, así como comparar su estado con empresas del mismo sector, geografía y avance entre otros.

Resultados.

Desde la categoría análisis Organizacional, se muestran los siguientes resultados, ver figura 1.

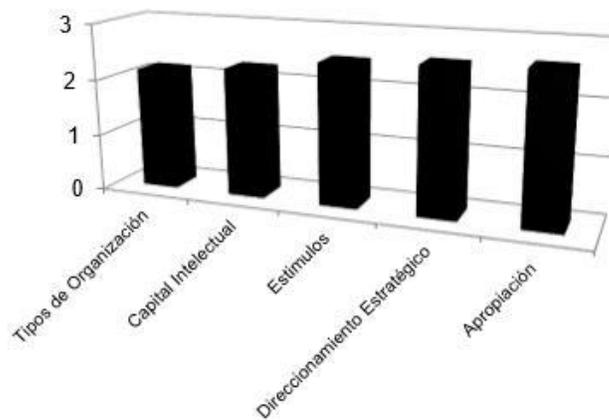


Fig. 1. Análisis organizacional.

De acuerdo a la escala de calificación, el promedio de las variables evaluadas: tipo de organización, capital intelectual, estímulos, direccionamiento estratégico y apropiación del conocimiento, es de 2, lo que muestra que la gestión del conocimiento no se está haciendo desde la estructuración de políticas, planes, programas y proyectos alrededor de la temática, además de

que no se está enfocando completamente desde las directrices generales, quizás como resultado de la falta de estructuración de las empresas alrededor de la gestión del conocimiento y su visibilidad en la misión, visión y planes de desarrollo, estratégicos y de acción.

Desde la categoría competencias, se muestran los siguientes resultados, ver figura 2.

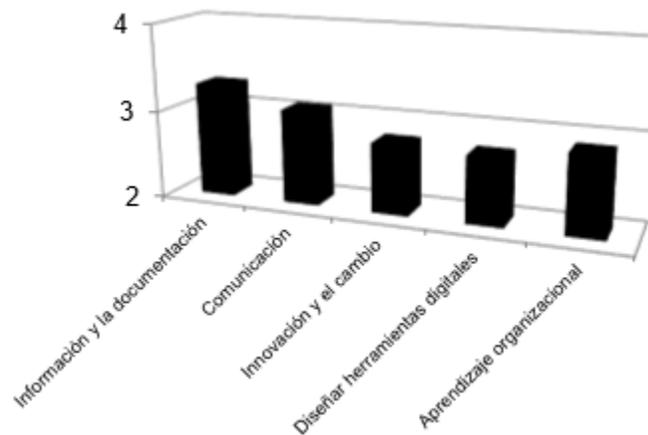


Fig. 2. Competencias

De acuerdo con la escala de calificación, el promedio de las variables evaluadas (gestión de la información y la documentación, gestión de la comunicación, gestión de la innovación y el cambio, diseño de herramientas digitales y gestión del aprendizaje organizacional) está en promedio en 3.0, lo que muestra un regular desarrollo de las competencias para la gestión del conocimiento, ya que puede ser importante para las empresas y organizaciones que sus colaboradores estén haciendo su formación alrededor de la gestión del conocimiento, además de aprovechar diversas herramientas, incluso para la innovación de procesos, productos y servicios, necesario para una mayor competitividad y rentabilidad.

Desde la categoría prácticas, se muestran los siguientes resultados, ver figura 3.

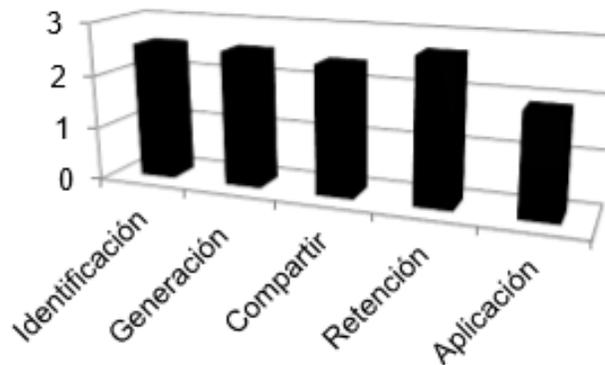


Fig. 3. Prácticas.

De acuerdo con la escala de calificación, el promedio de las variables evaluadas (identificación del conocimiento, generación de conocimiento, retención de conocimiento, compartir conocimiento, aplicar conocimiento) está en promedio en 2, lo que muestra, que falta avanzar en todas las dimensiones, situación de alguna manera preocupante, toda vez que el desarrollo de buenas prácticas es un modo de avanzar en la realización de procesos de innovación de productos y procesos.

Desde la categoría procesos, se muestran los siguientes resultados, ver figura 4.

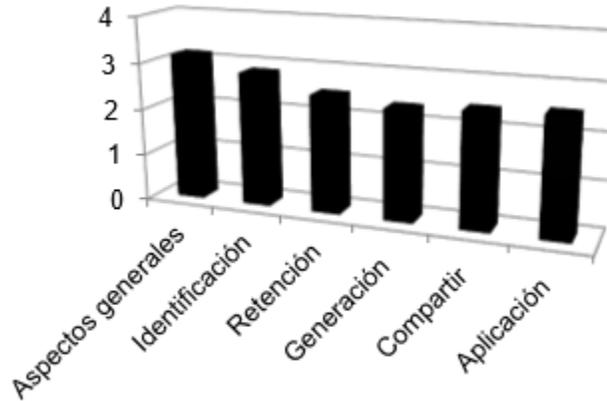


Fig. 4. Procesos.

De acuerdo con la escala de calificación, el promedio de las variables evaluadas (aspectos generales, identificación del conocimiento, generación de conocimiento, retención de conocimiento, compartir conocimiento y aplicar conocimiento) está en promedio en 3, lo que muestra un regular desarrollo de los procesos que se están implantando en las PYMES para gestionar el conocimiento.

Desde la categoría TIC – servicios de internet, se muestran los siguientes resultados, ver

figura 5.

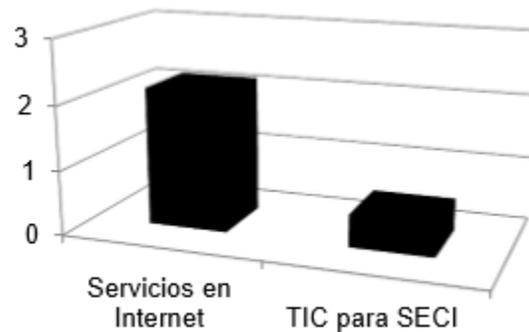


Fig. 5. TIC-internet.

De acuerdo con la escala de calificación, el promedio de las subcategorías evaluadas (servicios de internet y uso del modelo SECI -socializar, exteriorizar, combinar e interiorizar conocimiento- para la gestión del conocimiento) está en promedio en 1, lo que muestra una deficiencia en la aplicación de herramientas de TIC para gestionar el conocimiento en las PYMES. Se destaca lo poco que se está haciendo en el uso de herramientas de vigilancia tecnológica para alertar sobre cualquier innovación científica o técnica susceptible de crear oportunidades o amenazas (Escorsa, 2001), (Klavans, 1993), (Zaintek, 2003), (Tena, 2006) y (Palop, 1999), como factor fundamental para el avance de las organizaciones de la actualidad.

Conclusiones.

Se están implementando elementos organizacionales para la gestión del conocimiento, pero desde la definición de políticas, planes, programas y proyectos específicos, relacionados con la declaración de la misión y la visión, está incompleto su desarrollo, incluso en empresas de diversos tamaños, se observa este comportamiento.

Aunque se está apoyando el desarrollo de competencias para la gestión del conocimiento, esto no se ve reflejado en las demás categorías de análisis, lo que muestra que aún está en términos de concepto teórico, no se ha llevado a términos prácticos y reales su desarrollo a las necesidades de empresas y organizaciones del clúster de TIC del eje cafetero.

Se propone a las empresas incorporar la gestión del conocimiento para innovar mediante el manejo direccionado de procesos de conocimiento (identificar, compartir, generar, retener y aplicar conocimiento), formando al capital humano en gestión de la información y la documentación, en gestión de la innovación y el cambio, en gestión del aprendizaje organizacional, en diseño de herramientas digitales y en gestión de la comunicación.

Las empresas deben avanzar en el uso y la apropiación de TIC de nueva generación como web social y web semántica, herramientas para el trabajo colaborativo, herramientas de vigilancia en ciencia y tecnología y ciber-aplicaciones (e-salud, e-negocios, e-gobierno, e-ecología, e-agricultura, e-empleo, e-educación y e-ciencia). Estas tecnologías digitales permiten gestionar información y conocimiento potenciando lo local y regional en un marco global.

Gestión del conocimiento como herramienta para las empresas

Vol. 2, núm. Esp., (2018)

Logan Radames Berni Morán; Clara Augusta Cabrera Jara; Sara Isabel Jiménez Romero

Bibliografía.

- Aguilera, L., González, M., & Maldonado, G. (2009). Capital intelectual: la innovación, indicador del capital estructural de empresas de sectores estratégicos en aguas calientes. *Memorias XXI Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial*, 249-270.
- Bueno, E. (2003). Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento (Knowledge management). *Dirección de Conocimiento: Desarrollo Teórico y aplicaciones*, 21-54
- Castells, M. (2006). De la función de producción agregada a la frontera de posibilidades de producción: productividad, tecnología y crecimiento económico en la era de la información. Barcelona: Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras.
- EUROSTAT, O. y. (2006). Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. Tercera Edición. . París: Grupo Tragsa.
- Kok, A. (2007). Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning . *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 181 - 192 .
- Limone, A., & Bastidas, L. (2003). La empresa y la gestión del conocimiento en el contexto de la revolución cibernética. Valparaiso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- López, L., & Calderón, G. (2006). Análisis de las dinámicas culturales al interior de un cluster empresarial. *Eestudios gerenciales*, 13-37.
- López, M. (2010). Ciudadanía Digital, un modelo de implantación en la región de Manizales y Caldas, Colombia. Madrid: Universidad pontificia de Salamanca. Marr, B. (2004). Measuring and benchmarking intellectual capital. *Benchmarking: An International Journal*, 559-570.
- Marulanda, C., & Lopez, M. (2011). Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en las organizaciones de Caldas. *Revista virtual de la Universidad Católica del Norte*, 117-139.
- Meisel, S., Bermeo, H., & Oviedo, L. (2006). Generación de valor a través de la gestión estratégica del conocimiento, innovación y la mejor continúa. *Scientia et Technica*, 165-170.
- Morales, M. (2010). Acumulación de conocimiento, innovación y competitividad en aglomeraciones industriales. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 19-53.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. México D.F.: Oxford University press. OCDE. (1997).

Industrial Competitiveness. París: OCDE. Palop, F. V. (1999).

Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. Su potencial para la empresa española. Madrid: COTEC.

Sanabria, S., Morales, M., & Arias, M. (2010). Acumulación de conocimiento, innovación y competitividad en aglomeraciones empresariales. Facultad de Ciencias económicas, 19-53.

Sanabria, S., Morales, M., & Arias, M. (2010). Acumulación de conocimiento, innovación y competitividad en aglomeraciones empresariales. Facultad de Ciencias económicas, 19-53. Sánchez, A. (2003). Modelo para la medición del capital intelectual de territorios insulares: una aplicación al caso de Gran Canaria. España. Tesis doctoral de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria., 75.

Wiig, K. (1993). Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking-how People and Organizations Create, Represent and Use of Knowledge. Arlington: Schema Press.