EL CONOCIMIENTO: UNA ESTRATEGIA DE LAS EMPRESAS COLOMBIANAS PARA COMPETIR EN MERCADOS INTERNACIONALES

DIANA PILAR RODRIGUEZ DIAZ

ENSAYO

CESAR AUGUSTO BERNAL TORRES.
SEMINARIO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS
BOGOTÁ D.C. COLOMBIA
2014

ENSAYO

EL CONOCIMIENTO: UNA ESTRATEGIA DE LAS EMPRESAS COLOMBIANAS PARA COMPETIR EN MERCADOS INTERNACIONALES*

Diana Pilar Rodríguez Díaz

RESUMEN

El conocimiento y su gestión, es un tema significativo que todas las organizaciones deben promover, capitalizar y administrar, especialmente cuando se desea participar en el mercado internacional, donde a nivel global en un mundo enfocado en temas de apertura económica y tratados de libre comercio, el competir de forma proactiva y con eficiencia permite a las compañías, liderar y generar oportunidades de venta e internación en otros mercados dada la dinámica del comercio internacional. Con este documento se realizó un análisis de la importancia del conocimiento a nivel organizacional e individual como estrategia para que las empresas colombianas puedan competir en el mercado internacional, desde el punto de vista conceptual, evaluando a nivel nacional el contexto educativo y su aporte a la gestión del conocimiento, y al final destacando algunas estrategias enfocadas en procesos de innovación, aprendizaje, cultura organizacional, la gestión de los clientes, entre otros aspectos, que permiten que el conocimiento enmarque a las organizaciones su crecimiento permanente, lo que permite identificar que con una buena gestión y arraigados a las particularidades de cada sector, las empresas colombianas tienen la oportunidad de participar más activamente en el mercado internacional generando mayor y mejor valor a sus productos y servicios.

Palabras claves: gestión del conocimiento, educación, organizaciones, innovación, mercado internacional, estrategias.

ABSTRACT

Knowledge and its management is a significant issue that all organizations should promote capitalize and manage, especially when you want to participate in the international market, where globally in a world focused on issues of economic liberalization and free trade agreements, racing proactively and efficiently allows companies, leading and generate leads and hospitalization in other given the dynamics of international trade markets. This paper analyzes the importance of knowledge to organizational and individual level strategy was performed for

* Documento elaborado como trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia en Comercio Internacional de la Universidad Militar Nueva Granada. Estudiante de Especialización Gerencia en Comercio Internacional, Universidad Militar Nueva Granada, Especialista en Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional. - Economista en Comercio Exterior de la Fundación Universitaria Los Libertadores, Instructora de Inesco, en el Programa Técnico Laboral de Comercio Exterior, Directora de compras y logística. 27 de noviembre de 2014.

Colombian companies to compete in the international market, from a conceptual point of view, assessing national educational context and its contribution to the knowledge management, and finally highlighting some strategies focused on innovation processes, learning, organizational culture, management of customers, among other things, that allow knowledge framed organizations permanent growth, which can identify with good management and rooted to the particularities of each sector, Colombian companies have the opportunity to participate more actively in the international market, generating more and better value to their products and services.

Key words: knowledge management, education, organizations, innovation, international market, strategies.

INTRODUCCIÓN

Cada compañía concibe el conocimiento de una manera particular enfocado principalmente en dos aspectos: por un lado visto exclusivamente como un tema técnico, es decir limitado a un conjunto de herramientas vistas desde la perspectiva tecnológica como tal, que ayudan con la administración del mismo a través de bases de datos, sistemas informáticos, etc., otras organizaciones lo direccionan exclusivamente a la transformación en sí de la compañía donde el talento humano crea, comparte y genera conocimiento, que aporta al crecimiento organizacional.

Es paradójico que en los últimos años se enuncie que nos encontramos en un mundo globalizado, plano, estándar, etc., pero realmente en la práctica, aunque existen vínculos virtuales, las TIC, lideradas por el internet, como medio de comunicación, no es en sí, la fuente o el desarrollo que determine al final, que realmente somos un mundo globalizado y por consiguiente plano. Compañías denominadas trasnacionales o multinacionales, han hecho los mayores esfuerzos por romper esas barreras geográficas, de idioma, culturales, entre otros aspectos, vinculando laboralmente y movilizando factores determinantes como el capital, la tecnología y la mano de obra (no solo las personas físicas sino su conocimiento como eje central del intercambio), pero esto, no marca la tendencia de todos los países, ni generaliza el proceso de integración, dadas las ventajas y estrategias que algunos países implementan a nivel de gestión y administración no solo de recursos físicos, sino intelectuales que aportan y diferencian cada organización.

El contexto internacional en el que los empresarios a nivel tanto local como regional se enfrentan, son un reto para identificar sus fortalezas y factores estratégicos que les permite participar de una manera más desafiante en el mercado global, donde prevalece los objetivos de mantenerse compitiendo contra organizaciones que aunque cuenten con una mayor infraestructura este no sean el factor limitante único como competidor.

La identificación del capital humano y su conocimiento así como la forma de administrar o gestionar marcan ejes estratégicos que cada líder puede aprovechar en su beneficio y enfrentar a la competencia adecuada y estratégica, logrando mantenerse y sobre todo aportar un mayor valor con su conocimiento, utilizando herramientas o estrategias que permitan su gestión y crecimiento sostenible que las empresas colombianas debían aprovechar constantemente.

Se pretende con el siguiente ensayo realizar un análisis de lo que diferentes autores a nivel internacional han aportado referente al concepto de conocimiento, su gestión y su importancia en el crecimiento de las organizaciones, principalmente como valor y herramienta que permite tomar como modelo para que las empresas colombianas puedan aprovechar el mismo para competir más eficientemente en los mercados internacionales.

Adicionalmente se resalta a nivel nacional en el caso específico de Colombia, el concepto educativo como uno de los ejes que aporta significativamente a la generación del conocimiento, dentro de una gestión concreta desde la perspectiva que enfoca el gobierno colombiano actualmente como estrategia, a nivel de los programas técnicos laborales que desde la educación media se están promoviendo.

También se destacan algunas estrategias desde diferentes enfoques organizacionales donde los autores desde su experiencia tanto académica como laboral, dan lineamientos de unas formas para gestionar el conocimiento basado en las particularidades de cada organización y sus necesidades para marcar su liderazgo.

Se exploraron conceptos como el capital intelectual de las organizaciones enfocado en el conocimiento humano, su entorno cultural y los nuevos medios a enfrentar dada las necesidades del intercambio internacional.

Las fuentes principales son libros y artículos científicos de autores reconocidos a nivel internacional expertos en el tema, tomados de las principales bases de datos como scopus, adicionalmente se consultaron libros especializados en temas de la gestión del conocimiento empresarial y para el tema del aporte educativo a nivel local basado en la educación técnica, caso colombiano, se consultó la principal normatividad a nivel de la educación técnico laboral y sus fundamentos.

El documento se basa en conceptos sobre conocimiento y su gestión desde diferentes perspectivas, como aporte a la administración y su relevancia en las organizaciones, el aporte que puede dar y el valor agregado que genera en las mismas, donde se destaca la importancia del conocimiento en el crecimiento individual y colectivo de las compañías.

El conocimiento como estrategia de las empresas en Colombia para competir en mercados internacionales, tiene un rol fundamental para la competitividad global, ya que permite que las compañías puedan transformar su entorno de una manera más eficiente aprovechando el capital humano, el conocimiento individual y organizacional, que les permita administrar de mejor manera todo el conocimiento, basados en estrategias de acuerdo a las necesidades particulares de las organizaciones o sus gremios desde una elemento básico como la educación y enfocado a la satisfacción de unos clientes cambiantes que desean innovación, valor agregado, mejores prácticas, y sobre todo diferenciación de la competencia.

LA RELEVANCIA DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

El conocimiento se da como el acumulado de saberes, experiencias, percepciones y se define al final como "Los eficaces procesos de aprendizaje asociados con la exploración, explotación y aprovechamiento compartido del conocimiento humano (tácito y explícito) que usan tecnología apropiada y entornos culturales para mejorar el capital intelectual de una organización y el rendimiento" según Chen (2006), (traducción propia). (Como se cita en la investigación de Fundibeq - Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad).

Resaltando la importancia del conocimiento y su gestión dentro de las organizaciones, denomina la gestión del conocimiento como: "aquellas acciones destinadas a organizar y estructurar los procesos, mecanismos e infraestructuras de la empresa con el fin de crear, almacenar y reutilizar los conocimientos organizativos" (Kuan-Tse; 1999, p.145). Un planteamiento interesante que permite visualizar el conocimiento como un eje dinámico que necesita ser administrado constantemente por las organizaciones.

Cohen (2015), resalta algunos procesos como codificación y capital humano, bases de la gestión del conocimiento, y refleja que estos se pueden integrar y transformar, utilizando herramientas como los sistemas informáticos o como lo que se conocen hoy en día como tecnologías de la información (TI), y almacenar y crear procesos a partir de dicho conocimiento, aclarando que el capital humano no es propiedad de la empresa, pero con voluntad y motivación, este conocimiento es integrado a la organización en el desarrollo de sus actividades.

> *"In contrast to the universalistic perspective, the complementarity perspective argues that the two KM capabilities are not independent but mutually reinforcing. They act synergistically and should be integrated into a more complete KM capability. This view is grounded in recent extensions to the resource based view of the firm, which contends that firm resources and capabilities can be configured into a complementary system where their joint value is greater than the sum of their individual values" (Tanriverdi & Venkatraman, 2005). Citado por (Cohen; 2015, p. 1179).*

La Guía Europea de la Gestión del conocimiento, destaca el concepto de Dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo, importante aporte de un ente que se preocupa por la gestión del conocimiento como un pilar significativo para el desarrollo de los países.

De acuerdo a lo que expresan algunos autores como Grand (2002), los procesos de gestión del conocimiento se dan en dos bloques: exploración y explotación. Creación y adquisición. Para la exploración esta; integración, transferencia, almacenamiento y estructuración, medida y protección para la explotación. También prevalece que las naciones se han preocupado por establecer lineamientos a cerca de los procesos de administración del conocimiento por ejemplo en algunos países europeos se han propuesto diferentes actividades como las relevantes a nivel de procesos de gestión del conocimiento, de acuerdo a CEN (2004), esta clasificación se puede dar en los siguientes aspectos: identificar, crear, almacenar, compartir y usar conocimiento, bajo áreas de direccionamiento para describir qué conocimiento debe usarse, cómo reducir la complejidad, cómo diseñar una solución y cómo determinar qué conocimiento se requiere para cada actividad de gestión del conocimiento y en particular de acuerdo las necesidades de las organizaciones, teniendo claro que el concepto de globalización no limita a ser igual sino a adaptar y mejorar.

Para todas las organizaciones debería ser el conocimiento el ente y uno de los activos principales, el cual requiere una administración adecuada, para sobresalir en el mercado internacional, contar con una serie de componentes diferenciadores que permitan que las compañías sean reconocidas por sus mejores prácticas y competencias (Kuan-Tsae, 1999).

Gestión de conocimiento y gestión de información, son tendencias, de acuerdo al enfoque de orientación, lo que permite que al final, cada autor pueda denominarlo de manera diferente, pero con un contexto general del concepto, como lo expresó Holsapple (2002).

> *"Commentators on the knowledge management scene often strive to draw distinctions between the notions of data, information, and knowledge. Some of these same commentators, as well as others, proceed to use the terms knowledge and information interchangeably. Still others argue that knowledge management is simply a renaming of information management. The framework is not dependent or predicated on any of these views; nor is its purpose one of grapplingwith such distinctions .However, themanner in which the framework is understood and applied is dependent on one's view of knowledge" (Holsapple; 2002, p.48).*

También como lo expresa Kuan-Tsae (1999), el conocimiento puede ser trasferido de diferentes maneras tales como la difusión, propagación o lo que conocemos como voz a voz y la interacción.

Dutta (1997) también complementa el concepto de la Gestión del Conocimiento y concluye que este se refiere a la habilidad organizacional para que sus colaboradores adquieran y utilicen el conocimiento en sus procesos, y lo direcciona a las TIC´s, como apoyo para la gestión del mismo.

> *"La gestión del conocimiento es la coordinación deliberada y sistemática de las personas en una organización, su tecnología, procesos y estructura organizacional, para agregar valor a través de la reutilización e innovación. Esta coordinación se logra por medio de la creación, difusión y aplicación del conocimiento, así como a partir de la promoción de las valiosas lecciones aprendidas y las mejores prácticas dentro de la memoria corporativa para estimular un aprendizaje organizacional continuo"(Dalkir 2005, p. 3) citado por Agudelo (2011)*

Han-Huei (2014), manifiesta que hay estudios anteriores sobre el intercambio del conocimiento, y que este ha tendido a sondearse desde perspectivas relativamente positivas, basando en los modelos de investigación, en las teorías de la confianza, en el capital social, en la expectativa de recompensa, en la forma de tareas-tecnología, o en el éxito del manejo de los sistemas de información.

Sin embargo, también es necesario identificar que muy pocos estudios se han acercado a la forma de gestionar el conocimiento desde la perspectiva del esfuerzo-retención, donde el tema central es explicar por qué las personas no contribuyen con su conocimiento. (Han-Huei, 2014).

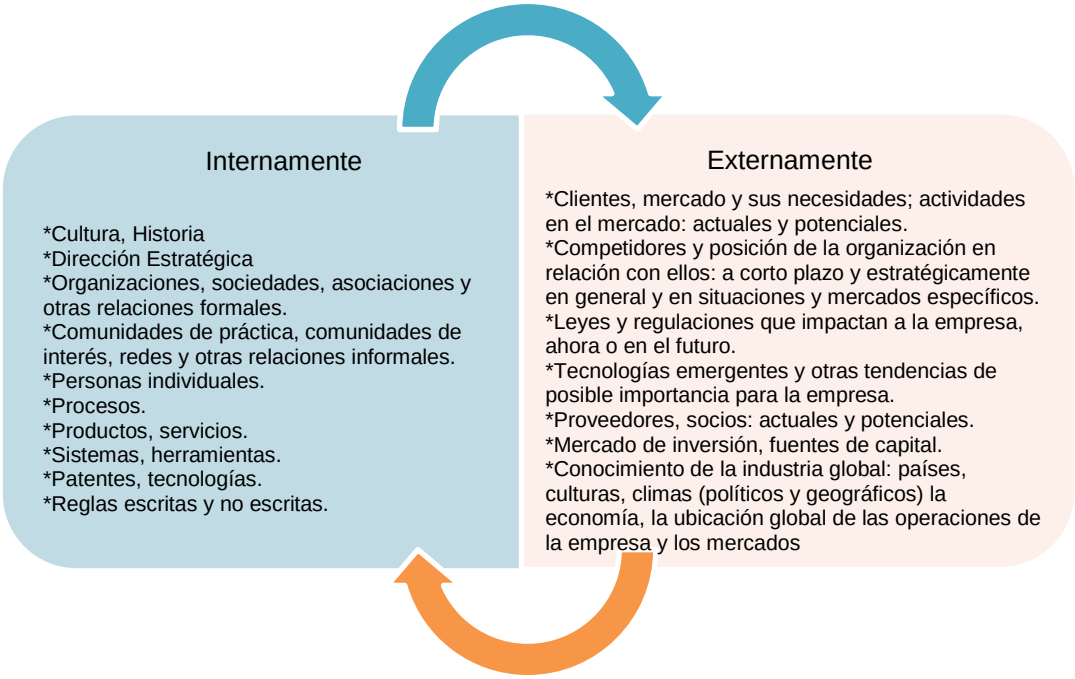
Al conceptualizar la gestión del conocimiento, Han-Huei (2014) sostiene que la retención de conocimiento no es simplemente la ausencia de conocimiento compartido. En su lugar, afirma que es el intento deliberado de negar o esconder el conocimiento que puede ser capaz de contribuir al rendimiento de un equipo, donde resalta que el comportamiento, la retención de conocimientos y la falta de intercambio de conocimientos puede parecer muy similar, pero los conductores detrás de la gestión del conocimiento y la falta de intercambio de conocimientos son notablemente diferentes.

El aporte de muchos autores sobre el concepto de Gestión del Conocimiento es muy amplio, estos lo direccionan como un recurso estratégico organizacional, y lo definen como un proceso que se apoya en elementos trascendentales en las compañías, tales como la cultura y el aprendizaje organizacional, y por otro lado como el capital intelectual, en el que se busca una conexión y un trabajo organizado del conocimiento con los objetivos de la organización, fijando la mirada

en que la adquisición del conocimiento impacta los procesos y ayuda al logro de los objetivos (Firestone, 2002).

Lev y Zambom (2003) citados por Estrada (2011) dicen que el conocimiento es un activo intangible que reside en muchos aspectos de las organizaciones, llámense procesos o procedimientos, sistemas cultura organizacional y en el capital humano, los cuales marcan la pauta en la creación de valor de la compañía (Figura 1), por tanto la empresa se convierte al final en una plataforma de intercambio de información, que incorporada en el mercado internacional, visualiza a futuro una adaptabilidad a las necesidades particulares de acuerdo a las características individuales de la organización y externamente a nivel de la competencia, los clientes y en general el entorno competitivo al que se enfrenta cada compañía.

Figura 1. Formas en que se adopta el conocimiento



Fuente: Corrales y Garcia, 2005 - Estrada, 2011
Elaboración propia, adaptada de *Administración de conocimiento y desarrollo basado en el conocimiento.*

Se analizó el concepto de conocimiento desde diferentes aspectos y en Colombia, este está direccionado desde el contexto educativo como base del proceso de adquisición, y es clave analizar un ente educativo importante en el país como es la perspectiva de la educación técnica laboral colombiana y la importancia en la gestión del conocimiento.

Las organizaciones trabajan paradigmas muy marcados referentes a los conceptos de conocimiento y actualmente este, es el principal recurso que facilita a las mismas la posibilidad de prestar mejores servicios y ofrecer mejores productos de acuerdo a los estándares y necesidades de mercado tanto local como internacional y esto se liga a las tendencias que la educación hoy en día imparte en cada país, donde los currículos por competencias, la internacionalización o intercambio, los sistemas de créditos, entre otros procesos, a pesar de buscar ser innovadores no han logran adaptasen constantemente a las necesidades de las compañías, ni marcan el impacto necesario que se requiere, es decir se busca es que la educación sea más flexible, ágil, oportuna e innovadora, en otras palabras que esta se adapte continuamente a los cambios sociales, culturales, políticos, económicos y en general a las necesidades que plantea la sociedad moderna. (Agudelo, 2011).

Particularmente en Colombia, el proceso educativo está dividido de acuerdo a las necesidades de las actividades empresariales, dentro de esta división y de acuerdo a la dependencia sectorial y componentes importantes del PIB, podemos destacar sectores como transporte, comercio, construcción, minería y servicios financieros, pero para competir a nivel internacional es necesario que ese capital humano se encuentre preparado con una serie de competencias, destrezas, herramientas, que permitan ser un ente diferenciador en la determinación del valor agregado de los productos y servicios que intercambia el país con el resto del mundo (Torres, 1998).

El Ministerio de Educación en su documento informativo sobre competencias laborales, motiva a vivenciar la educación, el proceso de aprendizaje y en general la gestión del conocimiento desde el programa liderado por el gobierno nacional, mediante el siguiente planteamiento:

> *"Incluir la formación de competencias en los estudiantes constituye uno de los elementos básicos para mejorar la calidad de la educación; por tanto, es un esfuerzo que debe quedar consignado en el plan de mejoramiento institucional. Se requiere de un enfoque que dé paso a una educación más integradora, que articule la teoría y la práctica, y garantice aprendizajes aplicables a la vida cotidiana" (Vélez; 2007, p. 5).*

Por tanto es indispensable incluir la investigación en los procesos educativos, como fuente primaria para adquirir conocimiento y luego gestionarlo desde las organizaciones, pues éste es concebida actualmente a nivel laboral a técnicas de creación y descubrimiento arraigados a la creatividad de quienes intervienen directamente en este proceso y pueden aportar de manera directa e indirecta en el crecimiento empresarial, sectorial y en general, ubicar al país en un mejor lugar competitivo a nivel internacional.

Los programas basados en educación por competencias laborales, son una oportunidad para iniciar el proceso de gestión del conocimiento desde los niveles más operativos, los planes nacionales a nivel educativo se han ido afianzando como una estrategia para afrontar las necesidades del sector productivo, con el fortalecimiento de este tipo de programas, pero a la vez, se ve claramente la debilidad presentada en el desarrollo de procesos de investigación, pues los programas están diseñados con una función principal que es la de satisfacer las necesidades del sector productivo en el campo del ejercicio de una labor específica, preparando talento humano con formación en procesos operativos, los cuales no están en desacuerdo con el enfoque, pero que necesitan un direccionamiento más profundo para gestionar el conocimiento en las organizaciones de una manera adecuada.

Las entidades que regulan este tipo de formación basan su interés principal en el lineamiento que regula el cumplimiento de los requisitos y la coherencia de los programas con el ejercicio ocupacional (necesidades regionales o nacionales) y su desarrollo en el contexto global. Es decir, acondicionados a las necesidades de las empresas las cuales deben estar acordes a sus pares, para lograr competir de una manera estratégica lo que les permitirá entrar más contundentemente en los mercados internacionales.

También es claro que el Estado establece que cada institución puede trabajar sus estrategias metodológicas, sin distanciarse, claro está, del esquema básico de las competencias laborales, el cual se subdivide en los tres saberes (Saber – Saber, Saber – Hacer y Saber – Ser), que buscan articular la educación en conjunto con las labores del sector productivo, denominado por el SENA como el camino de integralidad que permite el desarrollo de aprendizajes significativos, en temas de conceptualización de temáticas, necesidades de desarrollo personal y social del educando y su vinculación y adaptabilidad a las necesidades y requerimientos del sector productivo.

Desafortunadamente, la investigación como proceso en muchas instituciones ha perdido la importancia que debe tener, es contemplada dentro de los procesos educativos como parte de un descubrimiento o hallazgo, pero no fundamentado como método, procedimiento o técnica, la cual bien aplicada desarrollaría en el ejercicio cotidiano un aporte importante en la educación integral y se puede considerar éste como un factor apropiado a incluirse en los programas de formación por competencias laborales, ya que estos están direccionados a trabajar temáticas actuales y necesidades del sector laboral, frente a este escenario y dada la necesidad de un fortalecimiento del capital humano.

López (2008), ha dedicado parte de su desarrollo profesional al análisis de las falencias presentadas en la educación Colombiana en los procesos de investigación. Realizó una reflexión sobre la importancia de *"El valor pedagógico de la investigación",* y en algunos apartes de su documento plasmó muchos

aportes que permiten evidenciar que la pedagogía y la participación activa de los docentes influyen directamente en el desarrollo y motivación para que los estudiantes desarrollen en su formación procesos de investigación (López, 2008). De este modo y de acuerdo con el autor:

> *"Muchas de las dificultades que tienen las nuevas generaciones en Colombia para desarrollar actualmente la investigación pueden ser explicadas por un déficit en la formación intergeneracional que opera a través de las acciones educativas intergeneracionales. Según esto, las anteriores generaciones de colombianos quizás habrían enseñado muchas cosas a las nuevas generaciones, pero no las habrían preparado para investigar. Esto quiere decir que la investigación debe tener un lugar prioritario en la innovación pedagógica" (López; 2008, p.100-101).*

Algunos planes de estudio complementan la investigación y le dan un espacio como una asignatura más, dejando a un lado la integralidad y la interdisciplinariedad, colocando la educación en un papel de procesos intelectuales, emotivos, frente a diferentes énfasis de acuerdo al entorno en el que se desarrolla, pero deponiendo el tema de la investigación en un segundo plano, lo que convierte el proceso en un reto a nivel educativo, de retomar las bases fundamentales que nuevamente incorporen la investigación dentro del proyecto de vida de cada estudiante, no como un simple requisito sino como parte de su construcción académica.

Esto conlleva, como menciona López (2008), a una realidad de educación desconectada de los entornos donde los individuos viven y desempeñan sus labores, además se evidencia que muchos currículos académicos desvincularon completamente unas materias o módulos de los programas de formación, (módulos básicos como informática, matemáticas, compresión de lectura, ética profesional o ciudadanía). Éstos últimos actúan como mundos independientes, por tanto no se ve el dinamismo ni la relación de muchas disciplinas, dificultando la interacción de las mismas y la creación de escenarios únicos de aplicación.

En general a nivel educativo existen grandes falencias, incluso en la formación profesional y como tal en los programas basados en competencias laborales, sobre los métodos de aplicación y de interdisciplinariedad de la investigación insertada en cada proceso de formación.

El esquema neoliberal, perspectiva desde donde se evidencia las nuevas estructuras educativas, en este caso las técnico laborales, no han generado los resultados esperados, se ha permitido que a nivel laboral los individuos sean considerados únicamente trabajadores formados como "mano de obra", algunas veces esta no calificada a pesar de pasar por una institución y certificar sus competencias laborales tal cual como lo evidenciaron los maestros en la Ley 30 de 1992, donde varias promociones de educación básica y media que hoy en día

ingresaron a las universidades o instituciones técnico laborales, tienen muchos vacíos conceptuales y los docentes de educación por competencias se han visto envueltos en problemáticas tales como deficiencia en la realización de operaciones básicas matemáticas o análisis y comprensión lectora.

La investigación juega un papel importante en el desarrollo del país, y desde las instituciones educativas se debe lograr incentivar a los estudiantes, en este caso puntual que cursan carreras de educación superior técnico laborales, para que aprovechen los espacios tanto académicos como laborales y en el entorno social, cultural y económico, para conectar y buscar un mejor tratamiento de los problemas prácticos que por más complejos que sean, aprovechen las diferentes disciplinas y los resultados que se pueden lograr a partir de la interdisciplinariedad que reduce la simplificación.

Después de revisar el contexto educativo es necesario resaltar lo que algunos autores consideran clave del conocimiento en los países como estrategia para competir en el mercado internacional.

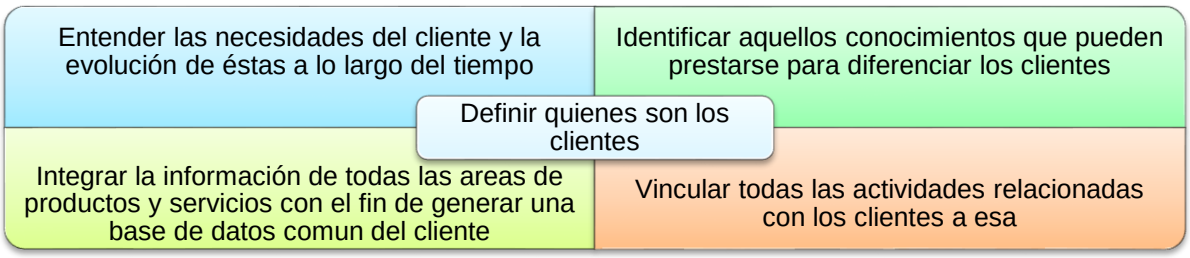
Existen múltiples modelos para gestionar el conocimiento y como se ha resaltado constantemente, en las organizaciones la administración del conocimiento juega un papel transcendental en la evolución de las mismas, por tanto cada una desde su perspectiva puede plantear o aplicar sus propias estrategias, no existe una manual absoluto que determine que se debe aplicar o como se debe gestionar el conocimiento, pero si existen estudios y planteamientos que determinan algunas prácticas y guías que pueden servir de referencia a los directivos de las organizaciones para poner en práctica y garantizar que el conocimiento de su compañía es trascendental en sus procesos.

Por ejemplo una de esas estrategias es centrar el conocimiento en el cliente, se puede partir de la revisión de la posición competitiva de las compañías, la cual hoy en día, no solo radica en tener un buen producto o servicio, sino que va más allá de este concepto, y los clientes marca la pauta en estos procesos, muchos de ellos son los que enfocan las necesidades y redireccionan a las compañías a satisfacer sus expectativas un poco distante del concepto básico de calidad, como eje fundamental que determina la toma de decisiones del consumidor, por tanto el conocimiento de los clientes fortalece las organizaciones las cuales se adaptan constantemente a los cambios, por ello la información juega un papel transcendental para poder capturar la atención del cliente tanto local como internacional y poder ganar reconocimiento y mayor cuota del mercado (Kuan-Tsae, 1999).

El mercado internacional es particular, especialmente por la diversidad cultural, social, económica, política, que en general caracteriza a cada estado, por tanto el conocimiento juega un papel importante como eje de competencia, quien conoce al cliente puede llevar la delantera y ser un mejor postor en un juego de poderes.

Kuan-Tsae (1999), determina cinco pasos que como organizaciones se deberían seguir, basados en los objetivos de estructurar la información de los clientes (Figura 2), lo que permite definir de una manera adecuada el tipo de clientes con el que cuenta la organización y a su vez dar los lineamientos necesarios para que las compañías determinen las estrategias necesarias para gestionar el conocimiento, como pilar para competir de una manera más acertada en el mercando internacional.

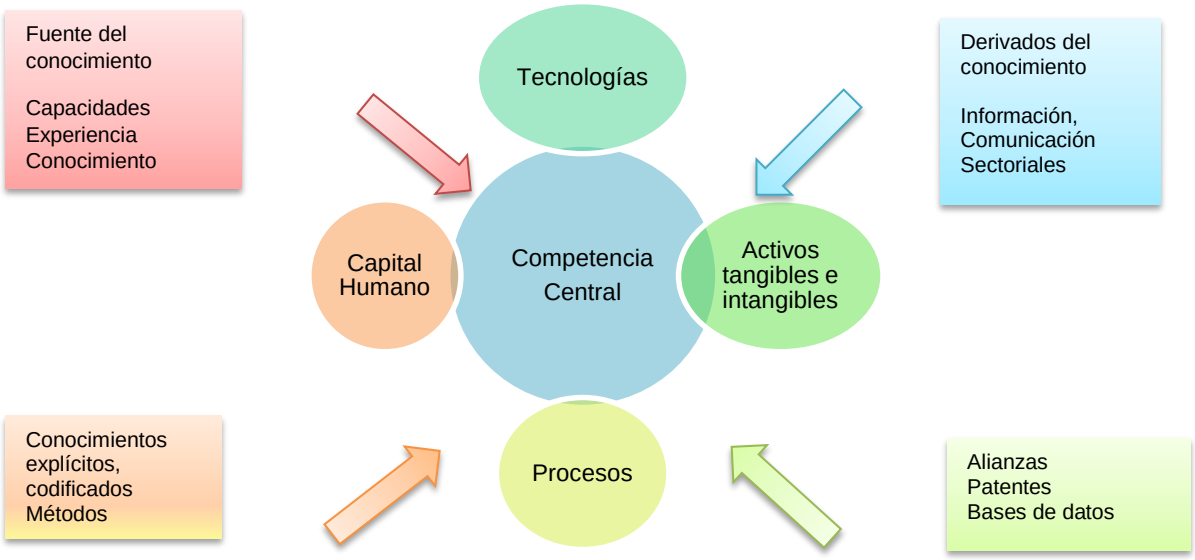
Figura 2. Estructura de los clientes



Fuente: Elaboración propia con base en la clasificación expuesta por Kuan-Tsae (1999).

Centralizar la información, destacando el conocimiento que más valoran los clientes, permite que las compañías amplíen su horizonte, estableciendo oportunidades que antes eran difíciles de visualizar. Desde la dirección de las organizaciones, es necesario concebirlas como un conjunto de unidades que se enlazan entre si y se necesitan para operar y establecer un aprendizaje colectivo (figura 3), aprovechando de manera eficaz sus competencias (Kuan-Tsae,1999).

Figura 3. Aprendizaje Colectivo



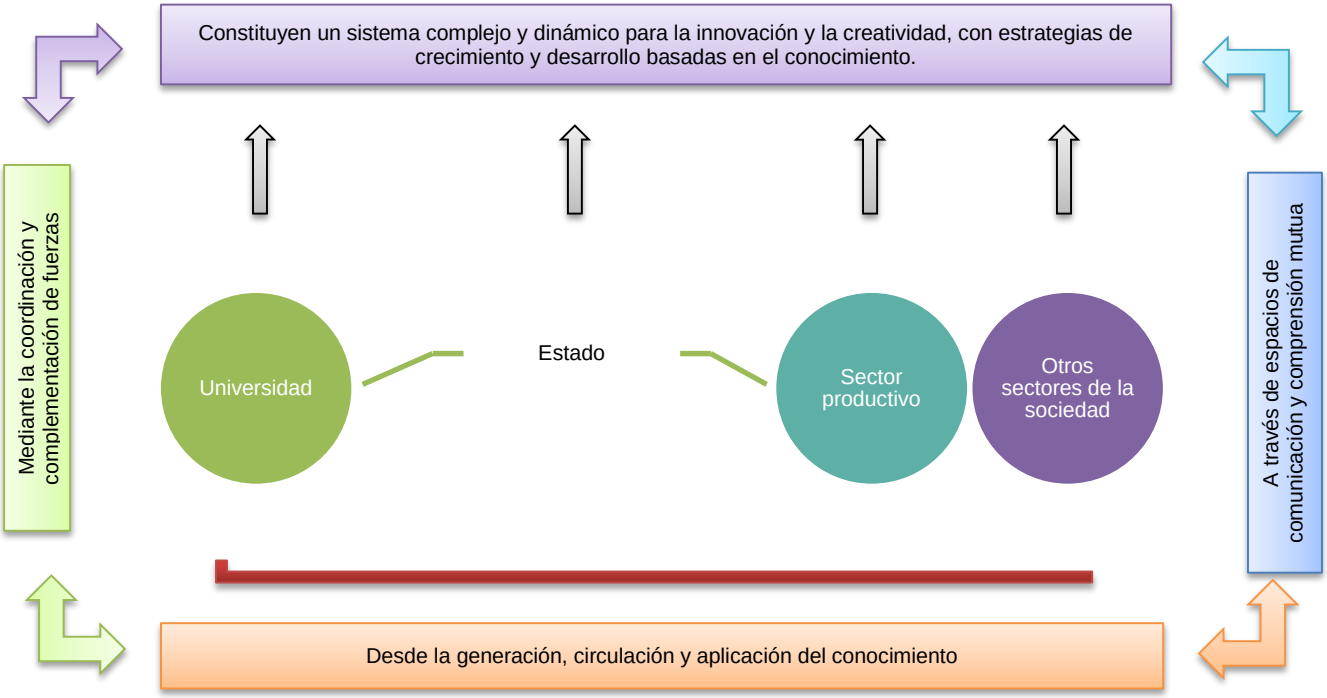
Fuente: International Business Machines
Elaboración propia, adaptada de *Calidad de la información y gestión del conocimiento*

Desde la perspectiva de la innovación también esta se puede convertir en una estrategia que los autores resaltan, donde el proceso de fomento de la colaboración se vuelve un eje fundamentalmente para el desarrollo de la misma.

Revisando el contexto de innovación desde la experiencia, y visto desde la perspectiva económica, los seres humanos somos un cumulo de necesidades y frente a eso existe una dinámica de los recursos denominados escasos, donde la competencia juega un papel transcendental frente a la dinámica de la superación a partir del mercado tanto local como internacional. De acuerdo a Carballo (2006), el concepto de cliente y proyecto van de la mano.

Kuan-Tsae (1999), resalta el papel de los líderes de las organizaciones en la gestión del conocimiento como estrategia para competir, la razón está dada desde la perspectiva de la colaboración apoyando los procesos de aprendizaje y el impulso en la innovación.

Figura 4. Construcción de conocimiento para el crecimiento y desarrollo económico y social

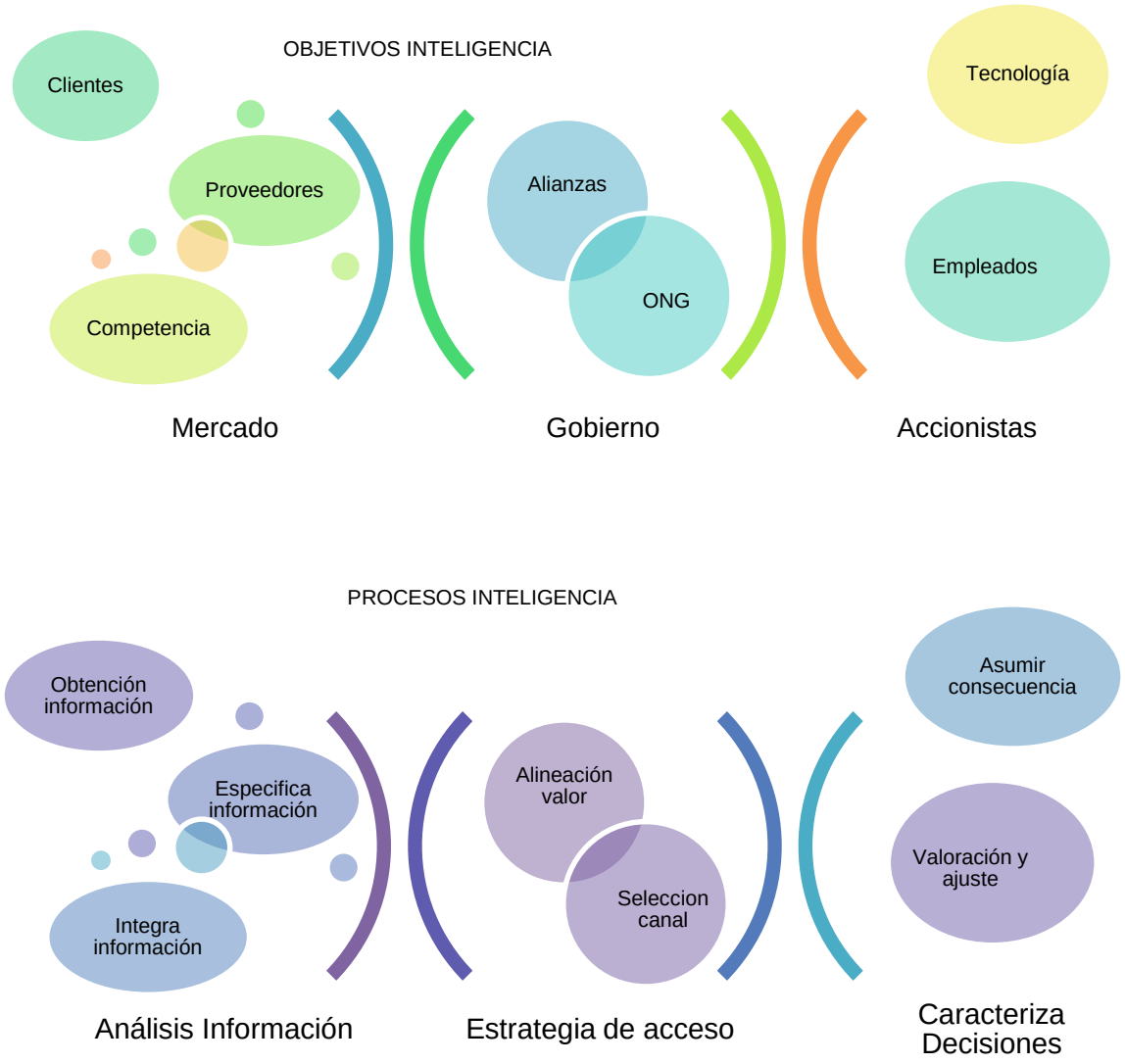


Fuente: Rol estratégico de la universidad en la construcción del conocimiento
Elaboración propia, adaptada de *Administración de conocimiento y desarrollo basado en el conocimiento.*

Adicionalmente es contradictorio utilizar como una estrategia el aprender del otro y sus errores pero vista desde la mirada sectorial o la competencia o de las compañías que de una u otra manera pueden aportar referente a las mejores prácticas disponibles y es claro que es necesario aprender desde otras experiencias.

Las redes de apoyo según Kuan-Tsae (1999), aprovechando el conocimiento y la experiencia de los pares o la competencia son fuentes que se deben gestionar, por ejemplo la participación en ruedas de negocios, conferencias, agrupaciones empresariales, a parte del plus y reconocimiento, permite que las organizaciones puedan direccionar sus esfuerzos en conjunto, para utilizar las mejores prácticas y entrar adecuadamente a los mercados internacionales.

Figura 5. Inteligencia integral del negocio



Fuente: Carrillo y Olavarrieta, 2011 Capital de inteligencia
Elaboración propia, adaptada de *Administración de conocimiento y desarrollo basado en el conocimiento.*

Para establecer de una mejor manera la integración y adopción de las mejores prácticas aplicadas por otras compañías, es necesario conjugar la administración del conocimiento como un todo, un conjunto de objetivos y procesos (figura 5) que cada organización incorpora conjuntamente de acuerdo a sus necesidades particulares, y teniendo en cuenta que los entornos son dinámicos, por tanto pueden establecerse nuevos elementos o por el contrario eliminarse (Olavarrieta, 2011).

Desde la perspectiva interna de cada organización a nivel de la cultura organizacional también es válido platearse una estrategia que permite la gestión del conocimiento. Han-Huei (2014) resalta dentro de este proceso cultural y organizacional, que el conocimiento y su gestión juegan un papel importante a nivel interno de las compañías como estrategia para el crecimiento de las mismas, visto desde la perspectiva de los individuos, quienes están influenciados por normas y valores que se pueden convertir en procesos de recompensa al esfuerzo a la justicia y el aporte que le pueden dar a la organización si ven la motivación suficientes para dicho apoyo.

Este interés en la formación de las percepciones de equidad de los individuos y su aporte al desarrollo del conocimiento colectivo, está dado en varios supuestos básicos como son: el comportamiento social en una serie de intercambios; la maximización de sus beneficios y minimizar sus costos; y cuando las personas reciben recompensas de otros, y al final sienten una obligación no especificada de corresponder, es decir reciprocidad, de esta manera se dan las interacciones personales que parten del intercambio, de los costos intangibles y beneficios sociales (por ejemplo, el respeto, el honor, y la amistad) y con frecuencia no se rigen por reglas explícitas. Esto genera un ganancia potencial a nivel de la confianza del individuo por su bienestar y genera el incremento del rendimiento, que al final se ve reflejado en el desarrollo organizacional y la gestión adecuada del talento humano como eje fundamental de la creación del conocimiento (Han-Huei, 2014).

Hofstede (2008) a través de Liu (2014) define la cultura como “la programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o categoría de personas de los otros individuos”. (Hofstede, 2008, p. 9).

La cultura organizacional se enfatiza en el desarrollo apropiado de la infraestructura y la capacidad para gestionar los riesgos (Cheung et al.,2011). Esta es la base de otras obras en la organización y es un aspecto principal de la función de una organización. Estudios previos demuestran que el efecto de la cultura en la que la empresa es muy significativo, y argumentan que no son diferentes de los factores culturales. Liu et al. (2013). (Traducción propia) Liu (2014).

CONCLUSIONES

El conocimiento es el eje transcendental del crecimiento individual del ser humano y colectivamente el resultado es el crecimiento organizacional. Si se da una administración adecuadamente del mismo, el conocimiento como lo expresaron varios autores marca la pauta en la transformación del entorno en el que se gestione de manera eficiente.

Las organizaciones a nivel internacional, regional, local, sectorial, de acuerdo a su enfoque y frente a las necesidades de competir, se ven forzadas a transformarse logrando que esa fuerza competitiva direccionada desde el conocimiento les de ventajas para sobresalir, aportando valor, generando nuevas ideas que los distingan y les permitan ser un eje diferenciador en el entorno empresarial.

Uno de los aspectos relacionados en el proceso de la gestión del conocimiento, es el liderazgo en las organizaciones, el cual juega un papel transcendental, porque este va más allá de un simple nivel jerárquico en una compañía, el mismo debe tender a redireccionar el concepto de utilidad, el cual en muchas compañías colombianas, esta únicamente enfocado en beneficios económicos inmediatos, es decir, la utilidad neta de la organización, limitando al activo denominado conocimiento, como una adquisición pasajera sin la importancia que se merece, sin la administración adecuada y más a fondo sin la gestión y relevancia que debe dársele dentro del contexto organizacional y sobre todo como fuente de factor que no se le evidencia como un fuerte diferenciador para competir en los mercados internacionales.

La gestión del conocimiento concebido por los empresarios hoy en día debe tender a ser global, es decir, que las compañías sin importar el número de colaboradores que tengan a su disposición, deben administrar de una manera adecuada el conocimiento.

La gestión del conocimiento y en sí, el conocimiento como contexto general, que cada organización desea administrar sin importar su direccionamiento sectorial, puede estar fundamentado por las actividades particulares y las destrezas a desarrollar en los individuos, los cuales a pesar de los avances tecnológicos, el conocimiento todavía es el centro, eje y creador de innovación, es decir por si solas las maquinas no funcionan si no hay alguien que las administre, las controle, les haga mantenimiento, las mejore y les agregue otras características que permiten optimizar tiempos y procesos, es decir mejorar la eficiencia. Para ello es necesario que las compañías se preocupen por la formación y la adquisición de destrezas superiores en sus colaboradores y gestionen dicho conocimiento como un valor agregado en la organización, que les permite ser mejores frente a la competencia, para ello los procesos educativos son una herramienta que aporta al proceso y ayuda a adquirir y gestionar el conocimiento.

El pretender como empresarios y como líderes la estandarización de las preferencias del consumidor promedio, es un grave error de las compañías colombianas hoy en día, las cuales se han dedicado exclusivamente a crear productos básicos, sin valores agregados, sin la explotación y apoyo en el conocimiento no solo en los costos bajos y una calidad estándar.

El país necesita gestionar adecuadamente el conocimiento, aplicar cualquiera que sea la estrategia que considere adecuada de acuerdo a su necesidad para cultivar de manera adecuada el conocimiento, utilizar las herramientas necesarias, influir en la capitalización del recurso humano como eje fundamental de la creación del conocimiento.

En Colombia el tema solo es liderado por algunas multinacionales y principalmente se destacan empresarios visionarios que le han dado la importancia necesaria a la gestión del conocimiento, como esa capital relevante que aporta considerablemente fuerzas a las empresas en su crecimiento y competitividad para participar tanto en el mercado local como internacional.

El tema de la gestión del conocimiento se ha estudiado especialmente en los países desarrollados, quienes le dan la importancia necesaria a este enfoque y han logrado que estas naciones se preparen de la mejor manera para competir adecuadamente en el mercado internacional, porque han capitalizado el recurso humano y su aporte al crecimiento organizacional.

El estudio de la gestión del conocimiento está centrado es aspectos generales pero no se especializan en variables centradas en la percepción de la justicia, variables de cambio social, cultural, entre otras que son menos objetivas y que de acuerdo a la evolución del individuo y las necesidades del mismo, estas variables serían de gran utilidad al trazar el origen de la retención y la gestión del conocimiento.

Para afrontar estos nuevos desafíos internacionales los empresarios deben estar preparados para diseñar estrategias de apertura de mercados, determinar pautas para penetrar en nuevos escenarios, evaluar tipos de entornos: sociales, políticos, económicos, ambientales, culturales y tecnológicos.

Los empresarios hoy en día deben tener en cuenta las nuevas revoluciones a nivel educativo que han transformado los paradigmas sectoriales, por tanto es necesario que los estudiantes, el nuevo capital humano de las organizaciones, se preparen de manera adecuada para el sector productivo como mano de obra útil, diestra para desempeñar un oficio, pero es necesario salir un poco de esos lineamientos que aunque son normas de regulación de los programas, desestiman los procesos de investigación en los estudiantes.

La investigación juega papel importante en el desarrollo del país, y desde las instituciones educativas, esta necesita lograr incentivar a los estudiantes, en este caso puntual que cursan carreras de educación superior técnico laborales, para que aprovechen los espacios tanto académicos como laborales y en el entorno social, cultural y económico, para conectar y buscar un mejor tratamiento de los problemas prácticos que por más complejos que sean, aprovechen las diferentes disciplinas y los resultados que se pueden lograr obtener a partir de la interdisciplinariedad que reduce la simplificación.

El nuevo mercado requiere líderes y profesionales capaces de entender otros mundos, analizar, crear, diseñar, proponer y para ello los procesos investigativos son necesarios en los ambientes de formación sin desestimar el tipo de programa, esto permite que el conocimiento sea un factor valioso a nivel tanto local como internacional y que las organizaciones valoren esta contribución significativa que proviene desde el aporte individual hasta la gestión colectiva del mismo.

La educación en cada nación y su énfasis en las necesidades empresariales y el mundo globalizado, la cultura organizacional de cada compañía, los líderes que conducen las compañías, los clientes eje central de la producción de bienes y servicios, la innovación, entre otras, son miles de estrategias que se pueden tomar como base para gestionar el conocimiento. Es un tema trascendental que como naciones comenzando como individuos, necesita prevalecer y ser importante ya que la construcción del conocimiento viene del ser humano, de nada sirven las maquinas, las herramientas, sistemas informáticos, si no hay una gestión adecuada del capital humano del país, en este caso el Colombiano, cultivando y evitando la fuga de cerebros, garantizando mejores condiciones a los colaboradores quienes son lo que al final apoyan y lideran la construcción y crecimiento de las empresas.

REFERENCIAS

Agudelo, M. (2011). Rol estratégico de la universidad en la construcción de conocimiento para el entorno global. PP 51-70. *Administración de conocimiento de desarrollo basado en conocimiento*. México D.F. Cengage Learning Editores.

Andreu R; Sieber S. (2000). *La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje*. Universidad Navarra. Economía Industrial

Arango, L. G. & López C. M. (1999). *Globalización, apertura económica y relaciones industriales en América Latina. (Comp.).* Bogotá: Centro de Estudios Sociales, CES, Universidad Nacional de Colombia.

Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, Ediciones Díaz de Santos

Cen. (2004). European Guide to Good Practice in Knowledge Management. Bruselas: European Committee for Standardization.

Cerda, H. (2007). *La investigación formativa en el aula*. Primera edición. Cooperativa Editorial Magisterio Bogotá – Colombia.

Cohen, J.F. , Olsen, K. (2015). *Knowledge management capabilities and firm performance: A test of universalistic, contingency and complementarity perspectives.* Volume 42, Issue 3, 15 February 2015, Pages 1178-1188. Article history: Available online 16 September 2014.

Chen, F. & Burstein, F. (2006). *A dynamic model of knowledge management for higher education development* (Publication no. 1-4244-0406). Retrieved Febrero 21 de 2008, from IEEE.

Dutta, S., y De Meyer, a. (1997). *Knowledge Management at Arthur Yersen* (Denmark): Bulding Assets in Real Time y in Virtual Space. INSEAD, Fontaineblean

Estrada, M. (2011). Conocimiento y capital intelectual de adquisiciones de conocimiento y capital intelectual. PP 71-89. *Administración de conocimiento de desarrollo basado en conocimiento*. México D.F. Cengage Learning Editores.

Firestone, J.M. y McElroy, M.W. (2002). Generations of Knowledge Management. Recuperado desde. https://dkms.com/papers/generationsofkm.pdf Fecha de consulta 06 de noviembre de 2014.

Grant, R. M. (2002). *Contemporary Strategy Analysis: Concepts, Techniques, applications*. Boston.

Flores, R. (1998). *Hacia una Pedagogía del Conocimiento*. Parte No 2: Pedagogía Hermenéutica. Capítulo 13: Constructivismo Pedagógico y enseñanza por procesos. Pág. 235 – 249 (1ra ed.) Editorial: Mcgraw-hill.

Han-Huei, C. et al. (2014). *Knowledge withholding intentions in teams: The roles of normative conformity, affective bonding, rational choice and social cognition*. Decision Support Systems 67 (2014) 53–65. journal homepage: www.elsevier.com/locate/dss

Holsapple, C. and Joshi K. (2002). Knowledge Management: A Threefold Framework. The Information Societ y, 18: 47 – 64, 2002. *A three-fold Framework.*Kentucky Initiative for Knowlede Management. USA

Kuan-Tse, H; Yang W. Lee, Richard Y. Wang. (1999). *Quality information and knowledge Prentice Hall* PTR USA – Versión traducida Muñoz Quintana Eugenio -

Calidad de la información y gestión del conocimiento - Madrid, España. Editorial Aenor N.A

Liu, j; Meng, F; Fellows, R (2014). *An exploratory study of understanding project risk management from the perspective of national culture*. JPMA-01681; No of Pages 12. Para International Journal of Project Management. Available online at www.sciencedirect.com. Fecha de consulta 18 de noviembre de 2014.

López, E. (2008). *El Valor pedagógico de la investigación* - Revista Educación y Desarrollo Social Bogotá, D.C., Colombia - Volumen II - No. 1 Enero - Junio de 2008 - ISSN 2011-5318 Págs. 100-111

Martinez, A. & Estrada, M. (2010). *Administración de conocimiento y desarrollo basado en conocimiento*. Edamsa Impresiones S.A. de C.V. México D.F.

Olavarrieta, G. (2011). Capital de inteligencia. PP 123-144. *Administración de conocimiento de desarrollo basado en conocimiento*. México D.F. Cengage Learning Editores.

Torres, J. (1998). *Globalización e interdisciplinariedad: el curriculum integrado*. Tercera edición. Ediciones Morata S.L. Madrid – España.

Vélez M. (2002). *Articulación de la Educación con el Mundo Productivo – Competencias Laborales Generales.* Documento del Ministerio de Educación Nacional.