

PROYECTO DE INICIACION CIENTIFICA

**MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN QUE APRENDE, ENFOCADO POR TEORÍAS Y
TENDENCIAS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL**

Por:

LILIANA LEON PEÑALOZA

Código d-0103563

DIRECTORA:

M.B.A: ANA ELSA VARGAS E.

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACULTAD ESTUDIOS A DISTANCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

BOGOTA Enero 26 de 2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Formulación del Problema	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. General	3
2.2. Específicos	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. MARCO TEORICO REFERENCIAL	5
4.1. Antecedentes	5
4.2. Evolución de la Gestión del Conocimiento.....	6
4.3. Teorías.....	9
4.4. Funciones o procesos de la gestión del conocimiento.....	13
5. MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	16
6. HERRRAMIENTAS DE ANALISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	17
7. MARCO CONCEPTUAL	17
8. MARCO METODOLÓGICO.....	19
9. ANALISIS DE LAS TENDENCIAS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
10. CONCLUSIONES	27
11. RECOMENDACIONES	28
12. BIBLIOGRAFÍA.....	29

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en cumplimiento de la convocatoria para PIC de 2014 II y está asociada a la investigación N° 1098 de 2013 en apoyo a la línea de investigación de Gestión del Conocimiento. El proceso desarrollado se basó en el problema definido y la revisión teórica y el análisis de las principales tendencias en el ejercicio de la gestión del conocimiento a nivel nacional e internacional.

En primer lugar se revisaron conceptos evolutivos de la noción de gestión del conocimiento, igualmente se revisaron diferentes teorías y prácticas consecuentes de las mismas, respecto a la era del conocimiento y la sociedad del conocimiento.

La investigación realizada contribuye a tener una mejor perspectiva de todos los temas que enmarcan a la gestión del conocimiento, para generar una visión a fondo, más crítica y constructiva, que nos lleve a reflexionar sobre los beneficios, los pro y los contra de desarrollar en un país la gestión del conocimiento, por lo tanto se hace un análisis de algunos países que están implementando avances en las empresas, en las universidades y en su país en general, para afrontar el crecimiento del mercado, la innovación y los nuevos retos de la industria.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema de gestión del conocimiento centra el Aprendizaje como motor y fuente de los cambios y la innovación, ha modificado profundamente las formas y las estructuras del trabajo y de la organización, el diseño se centra en las comunidades de prácticas y en los ambientes donde se desarrolla su actividad, se transfieren ciertas funciones fuera del sistema que generan menos valor y se centran en aquellas que producen conocimiento (Beatriz, M, 2002, pag 34).

La gestión de conocimiento ha realizado esfuerzos para mantener un crecimiento continuo a través de aprendizajes programados o espontáneos en el desarrollo de conocimientos y habilidades tanto de su personal operativo como

administrativo, a fin de cosechar experiencias y lograr una competitividad y una diferenciación en el mercado tanto a nivel nacional como internacional.

En la década de los noventa surge la Gestión del Conocimiento, como una alternativa de diferenciación y competitividad en los mercados internacionalizados apoyados por el desarrollo de tecnologías de información y la apertura a nivel mundial de las transacciones electrónicas.

Las diferentes teorías muestran un desarrollo continuo en las diferentes organizaciones, pero más notoriamente en algunas áreas funcionales de la organización. Ya que se hacen esfuerzos por conocer los comportamientos de los clientes, del mercado y de las decisiones de compra de los mismos, sin embargo también se hacen esfuerzos, en el acopio, procesamiento y aplicación de los conocimientos experienciales de la empresa y sus colaboradores. La divulgación y apropiación de los conocimientos generados por la empresa se convierte en otro reto de gran importancia en la planificación, ejecución y control de la gestión del conocimiento.

Existen tendencias a nivel mundial, que no pueden ignorarse, sino que es necesario tenerlas como referencia en cualquier emprendimiento de desarrollo de la gestión del conocimiento en cualquier organización, sin importar su tamaño y sin olvidar los procesos Holísticos de la Globalización. De todo esto surgen varias inquietudes, la primera es que opinan los teóricos e investigadores a nivel mundial y cuáles son las prácticas más relevantes de la gestión del conocimiento tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. Organización que aprende o que se hace más inteligente.

De esta forma ser más precisos en la toma de decisiones, dar una respuesta más rápida a las necesidades de los mercados, obtener un desarrollo sostenible y ser más competitivos en el entorno en que se desarrollan las organizaciones. El presente PIC hace un estudio de los Modelos desarrollados por diferentes teóricos para lograr conocer las principales y tendencias de la Gestión del Conocimiento respecto a la organización. Por lo tanto daremos la respuesta a la siguiente pregunta:

1.1 Formulación del Problema

¿Qué teorías y tendencias apoyan la gestión del conocimiento en la organización que aprende a nivel nacional e internacional?

2. OBJETIVOS

2.1. General

Establecer un marco teórico y referencial de la gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional.

2.2. Específicos

- Conocer las principales funciones (procesos o variables) a tener en cuenta respecto a la organización que aprende y de las teorías de la gestión del conocimiento en la complejidad de la organización, considerando los principales exponentes y tendencias a nivel nacional e internacional
- Analizar las prácticas, las investigaciones y los artículos resultantes y experiencias a nivel nacional e internacional respecto a la organización que aprende en un ambiente de conocimiento y experiencias adquiridas.
- Conocer las tendencias a nivel nacional e internacional respecto a las variables definidas y las principales prácticas de la gestión del conocimiento.

3. JUSTIFICACIÓN

El contexto al cual se ven enfrentadas las organizaciones hace surgir varios interrogantes con respecto al manejo adecuado que se está implementando y desarrollando en los nuevos modelos empresariales con respecto al desarrollo tecnológico y los avances del mercado, por lo tanto nos preguntamos ¿Qué tan preparadas están las organizaciones para la solución de problemas teniendo en cuenta la inclusión de las teorías del conocimiento, la mentalidad empresarial ejerce un papel determinante para que algunas organizaciones se destaquen generando un conocimiento integral.

La inclusión de la revolución tecnológica, y las nuevas características que a adoptado el mercado en cuanto estrategias comerciales, han avanzado con tal fuerza que las organizaciones asumen nuevas estrategias para poder competir a nivel internacional, lo cual trae como consecuencia la incursión de nuevas metodologías de trabajo, para generar líderes visionarios que piensen en ampliar el conocimiento de todos sus empleados, a través de capacitaciones y actividades en pro de generar una visión hacia la gestión del conocimiento.

El análisis se realizara teniendo en cuenta diversas situaciones que se están presentando en los países que generan incursiones en la gestión del conocimiento, con el fin de estudiar las nuevas tendencias en cuanto a tecnología, innovación y los procesos para gestionar el conocimiento como herramienta para el desarrollo de la organización.

4. MARCO TEORICO REFERENCIAL

4.1. Antecedentes

El conocimiento tiene sus antecedentes desde que el hombre era primitivo, utilizaban diferentes estrategias para perfeccionar sus técnicas de cacería. Las enseñanzas se han ido transfiriendo en las diferentes generaciones y así mismo la sabiduría que cada persona adquiere es transferida y perfeccionada.

Con el fin de conservar y preservar el conocimiento este se empezó a almacenar, al dar inicio a la biblioteca de Alejandría en el siglo IV A.C, con el objetivo de no perder la información y distribuirla, después tuvo dos fases de destrucción, una por Cesar y otra por el fanatismo religioso.

Con la invención de la imprenta en 1456 por Joannes Gens Heisch “se desarrolló una nueva técnica de soporte y almacenamiento de la información que dio origen a una revolución del conocimiento” (Del Moral 2007, pag 4). Debido al crecimiento de información se desarrollaron nuevas técnicas de almacenamiento con “Base de datos”, así es posible el acceso a la información a través de las redes telemáticas.

Actualmente los países y toda la sociedad está evolucionando con el conocimiento, y cada día hay más tecnología proporcionando más innovación para que las organizaciones surjan en medio de la globalización, a través de los componentes estratégicos.

La gestión del conocimiento.- De acuerdo a Valhondo (2003), algunos conceptos sobre la gestión del conocimiento definido por diversos autores son los siguientes:

“La gestión del Conocimiento tiene que ver con el uso de los ordenadores y comunicaciones para ayudar a la gente a recopilar y aplicar sus datos, información, conocimiento y sabiduría colectivos con el fin de tomar mejores, más rápidas y más efectivas decisiones” (Gene Meieran).

“La Gestión del conocimiento es la transformación del conocimiento en negocios aprendiendo mediante la transformación de información en conocimiento” (Matthias Bellmann).

4.2. Evolución de la Gestión del Conocimiento

- **Historia del Conocimiento Occidental**

Grecia clásica.- Se establecieron dos teorías contrapuestas, haciendo que enriquezcan mutuamente,” surge el idealismo cuyo máximo exponente es Platón, se aplica a la doctrina caracterizada por el predominio de ideas” (Valhondo 2003), influido por Sócrates, Platón estaba convencido que el conocimiento estaba compuesto por lo que es en verdad real, distingue entre dos niveles del saber: opinión y conocimiento.

“Considera opinión, las afirmaciones sobre el mundo físico o visible, el conocimiento es el punto más alto del saber, porque concierne a la razón en vez de a la experiencia” (Valhondo 2003), por lo tanto rechaza el empirismo, la cual afirma que todo conocimiento se basa en la experiencia, y cuyo defensor fue Aristóteles.

Platón explico los conceptos buscando darle sentido a las palabras y recobrando su esencia, facilitando encontrar argumentaciones propias con sentido, para llegar a lo fundamental de una idea.

“La corriente contrapuesta al idealismo fue el empirismo epistemológico, de Aristóteles, consideraba que la experiencia es la base del conocimiento verdadero, y que la percepción es el punto de partida necesario y obligatorio” (Valhondo 2003).

Edad Media.“Los doctores de la iglesia lideran las corrientes filosóficas incorporando al pensamiento occidental el idealismo y el empirismo” (Valhondo 2003).

“San Agustín, hace suyas las ideas platónicas, y considera como único conocimiento verdadero el de las formas universales, manteniendo en contra de los escépticos, la posibilidad de conocer la verdad” (Valhondo 2003), encuentra lo que es verdad para todo espíritu racional, como son: las normas y las reglas para el hombre algo superior, esto lo hace autónomo, y libre ante el mundo.

“Surge la obra de Santo tomas de Aquino, principal exponente de la escolástica, sistema de ideas y experiencias influenciado por Aristóteles, coincidió con Aristóteles en considerar la percepción como el punto de partida y la lógica como el procedimiento intelectual para llegar a un conocimiento fiable de la naturaleza” (Valhondo 2003).

Renacimiento, Racionalismo y Empirismo.- Se resalta del Renacimiento con su aporte donde evoluciona de la concepción teocéntrica a la concepción antropocéntrica, en donde el hombre juega un papel primordial, capaz de apropiarse de su propio destino.

La filosofía moderna cambia de percepción y da un giro hacia el análisis del sujeto, esto fue posible de dos modos: “la vuelta al sujeto como ser sensible (empirismo) y la vuelta al sujeto como ser racional, racionalismo” (Valhondo, 2003, pag 6).

El empirismo supone “una pérdida de confianza en la razón” (Valhondo, 2003, pag6) se niega el valor de la experiencia, porque el conocimiento pasa a ser sensible. Francisco Bacon, 1561-1626 se considera el primer empirista, rechazó la razón como única fuente de conocimiento, y propuso la experiencia metódica, consistía en observar y verificar situaciones, acontecimientos etc, después clasificarlos y razonar, desde lo particular a lo general, desarrollando el método inductivo, el cual a través de interrogantes interpreta las observaciones, “este método se opone al deductivo aristotélico que deducía desde lo más general” (Valhondo, 2003, pag6).

La corriente contrapuesta al empirismo se denomina racionalismo,” donde la vuelta al sujeto, es entendida como la vuelta a la razón desvirtuando la fuerza de la sensibilidad” (Valhondo, 2003, pag8). (Rene descartes 1596-1650) es considerado el padre del racionalismo (pienso, luego existo), el conocimiento se adquiere de forma racional, teniendo en cuenta los principios matemáticos que son claros y puntuales, todos estos principios son innatos a la razón.

“Tanto el empirismo como el racionalismo son las bases de la ilustración” (Valhondo 2003, pag9), pretende dominar los problemas del hombre a través de la razón, Surge de Emmanuel Kant (1724-1804) la esencia de la ilustración era “la liberación del hombre de su culpable incapacidad, la incapacidad significa la imposibilidad de servirse de su inteligencia sin la guía de otro” (Valhondo 2003, pag10).

Contra el empirismo plantea que el conocimiento se da a través de experiencias como (principios básicos y conceptos) los cuales son antecesoras a las

percepciones sensibles que plantea el empirismo. Contra el racionalismo plantea sin la visión no puede darse conocimiento, con respecto a la visión plantea la unión y relación que existe entre el concepto de un objeto, la sensibilidad, y la inteligencia para pensar, porque las ideas sin contenido no tienen sentido.

- **Historia del Conocimiento Oriental**

Las tres corrientes filosóficas de orientales son: el confucionismo, el budismo y el taoísmo, engloban todo el concepto y comportamientos del ser humano, no hacen una notable diferenciación entre filosofía y religión.

Enseñanzas confucianas.- Su origen proviene de Confucio 551-479 a.C) “se basa en la práctica del bien, la sabiduría empírica y las relaciones sociales” (Valhondo 2003, pag18). Fue un gran humanista. El neo confucionismo de Chou Tun-i (1017-1073) aspira a que el hombre adquiera virtudes, a través de un esfuerzo para lograrlas y después darlas a conocer.

El hombre desarrolla ciertas capacidades para lograr un óptimo desarrollo como persona social, generando una participación dentro de la sociedad, teniendo en cuenta las personas que lo rodean y su entorno para lograr su virtud interior con el conocimiento.

El Tao.- El fundador del Taoísmo fue Lao-Tse (570-490 a.C) “Su doctrina se basa en el Tao-o principio omnipresente que guía al universo, la gran realidad que sostiene y llena el universo” (Valhondo, 2003, pag19). “La realidad debe estudiarse según las relaciones que tiene con los demás” (Valhondo, 2003, pag20), “el Tao mantiene que la sencillez, austeridad y armonía deben ser las constantes de la vida humana” (Valhondo, 2003, pag20).

El Budismo.- Siddhartha Guatana o Buda,” nació en el siglo VI a.C, al norte de la India, en una región que hoy pertenece a Nepal” (Valhondo, 2003, pag 21), el budismo tenía una apreciación diferente en la forma India marcado por una actitud pesimista y abstracto. Cuando hizo su incursión en China fue modificado dando un enfoque positivo hacia la vida, tiene como eje central la generosidad, compasión, paciencia y energía.

Aspectos claves de la filosofía Oriental.- Resaltan el esfuerzo del hombre

por su superación y su vinculación en la sociedad con principios y valores, en la religión no existen ni dioses, ni seres sobre naturales. Las corrientes filosóficas exaltan la importancia de educar las emociones para que el hombre domine las situaciones, haciéndolo libre de sus pasiones.

Diferencias entre filosofías occidentales y orientales.- La influencia que ha tenido la corriente occidental sobre las oriental es notoria, la primera diferencia en cuanto a filosofía es con respecto a la forma de percibir al hombre, en occidente lo destacan como persona con el concepto del “yo” “así la conciencia de sí mismos se opone a cada uno de los demás seres y se percibe como un individuo distinto” (Valhondo, 2003, pag 23).

En la filosofía oriental plantean al hombre, con ética y valores, para que el hombre desempeñe un buen papel en la sociedad encontrando sus virtudes y el control emocional.

Otra diferencia consiste en el devenir del tiempo, “en occidente hay un concepto lineal de la historia, mientras en oriente se maneja un contexto cíclico” (Valhondo, 2003, pag24), haciendo referencia a las diferentes situaciones que marcan la historia y al hombre.

Con respecto a la lógica, el pensamiento oriental se contempla confuso y contradictorio, pero los pueblos le dan su interpretación, mientras que en occidente la lógica tiene más sentido para reflexionar y poner en práctica.

4.3. Teorías

- **Primeras propuestas de Gestión del Conocimiento/ Autores modernos**

A continuación se presentarán los principales autores y exponentes de las diferentes propuestas y aplicaciones de la gestión del conocimiento.

Michael polanyi.- Es Importante para el desarrollo del conocimiento porque fue el primero en desarrollar el conocimiento como lo entendemos actualmente, planteo el elemento más conocido, el conocimiento tácito. Explico el conocimiento basándose en contextos más lógicos, y no tan racionales como las normas y reglas, descubriendo al conocimiento tácito a través del conocimiento explícito, porque “todo conocimiento es tácito o está enraizado en el tácito” (Valhondo, 2003, pag 29).

Da a conocer el conocimiento focal relacionado con los objetos que observamos y de los cuales obtenemos conocimiento y el conocimiento tácito es basado en lo que observamos es la interpretación dada al objeto. Estos dos conocimientos se relacionan, porque cuando realizamos el análisis hallando el trasfondo de una información que tenemos en el foco de atención, estamos aplicando el conocimiento tácito y además tenemos como conocimiento focal la información plasmada.

La tradición es un concepto con el cual se da a entender el conocimiento adquirido por cada cultura conservando las normas, reglas y el conocimiento tácito haciendo a la sociedad menos vulnerable, mientras que el conocimiento personal emite sus propios juicios de valor.

Cuando se refiere al conocimiento tácito, lo enmarca siempre hacia lo que el hombre puede indagar para adquirir nuevo conocimiento, a partir de sus conceptos teniendo como referencia el conocimiento implícito.

Peter f. Drucker.- Da a conocer el concepto de Knowledge worker y es reconocido” por la gran importancia que da a las personas dentro de las organizaciones” (Valhondo, 2003, pag 31)

El concepto de Knowledge worker, da a entender a un hombre, capaz de dar más en su trabajo, innovando con ideas obtenidas de su conocimiento teórico, para mejorar procesos u optimizar recursos de acuerdo a las necesidades de la empresa, son considerados parte fundamental de la organización porque si ellos se van se llevan consigo información relevante, por lo tanto deben ser consideradas personas valiosas.

Peter senge.- Se destaca por el concepto de Learning organization en el cual relaciona a la empresa con los empleados en un ambiente laboral propicio para desarrollar sus capacidades de crear y generar resultados, con el objetivo de lograr procesos óptimos, gestionando el cambio.

Desarrollan el aprendizaje enfocado en las funciones que realizan en el puesto de trabajo, porque así como las organizaciones son afectadas por los cambios del mercado, es importante que el conocimiento y las habilidades de los empleados

estén preparados para dar respuestas eficientes según las necesidades de la empresa.

Ikujiro nonaka y hirotaka takeuchi.- Propone los procesos de creación de conocimiento a través de un modelo que parte del espiral del conocimiento, y aborda el concepto de conocimiento tácito y explícito.

El conocimiento tácito es basado en las experiencias mientras que el explícito se basa en lo racional o formal conformado por información que está establecida como operaciones, ecuaciones y programas de ordenador.

El conocimiento está dado por la relación entre conocimiento tácito y explícito, por lo tanto la explicación a lo que llaman metafóricamente espiral del conocimiento está relacionada con esta interacción porque las evoluciones cíclicas que realiza el espiral, hacen posible la evolución para crear un nuevo conocimiento para las empresas.

Por lo tanto en la interacción que realizan los cuatro tipos del conocimiento, se puede distinguir la socialización (tácito a tácito), combinación (explícito a explícito), exteriorización (tácito a explícito), interiorización (explícito a tácito), las cuales mencionan la relación que hay cuando se adquiere el conocimiento y este interactúa con la capacidad de intelectual de cada ser humano.

Figura 1. Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización



Fuente: (Nonaka y Takeuchi, 1995)

Karl sveiby.- Da a entender el conocimiento como una visión practica mas no teórica, para él la gestión del conocimiento es el arte de crear valor a partir de los activos intangibles.

Describe las knowledge organizations como “aquellas organizaciones adaptadas a sus clientes” (Valhondo, 2003, pag 40), desarrollan los productos según el requerimiento del cliente, por lo tanto el personal es bastante competente y con experiencia.

Para evaluar a la empresa con respecto a las knowledge organizations “hay que ver como gestionan sus activos, su personal es clave y sus clientes: como los atrae y como adapta su capacidad de resolución de problemas a las necesidades de los clientes” (Valhondo, 2003, pag 40).

Thomas Davenport.- Presenta una visión práctica de la gestión del conocimiento, explica el concepto de dato, información y conocimiento, “tratando de mostrar cómo se realiza el tránsito de datos a información a conocimiento, mediante un mecanismo de adición de valor” (Valhondo, 2003).

Tiene en cuenta los cambios del mercado con respecto al impacto de la globalización y los cambios organizacionales. Concede importancia a las personas teniendo en cuenta que otros autores resaltan más la tecnología, pero sin embargo el reconoce la tecnología como un soporte en los procesos que dan ventaja competitiva.

Teoría de capacidades y recursos

la Teoría de los Recursos y las Capacidades, han dado paso al análisis interno de la organización, esto hace que dediquen su atención a desarrollar y desplegar aquellos recursos y capacidades que aseguren una ventaja competitiva sostenible, preocupándose por los procesos dinámicos y el comportamiento organizativo.

Es apropiado destacar que los recursos tangibles abarcan los recursos físicos y financieros, mientras que los intangibles comprenden los recursos humanos, el valor de una marca comercial, las patentes y derechos de fabricación, la reputación y las relaciones con los clientes y proveedores.

Haciendo una diferenciación entre los recursos y las capacidades encontramos que los recursos son los activos disponibles y controlables por la empresa,

tanto físicos, tecnológicos, humanos como organizativos, por lo tanto la empresa depende tanto de activos tangibles como intangibles, por otra parte las capacidades incrementan la eficiencia de la empresa, implican un patrón de coordinación entre personas, capacidades y recursos, por lo que adaptar tal coordinación requiere un aprendizaje mediante la repetición, comprendiendo las capacidades empresariales propias de los procesos de la organización.

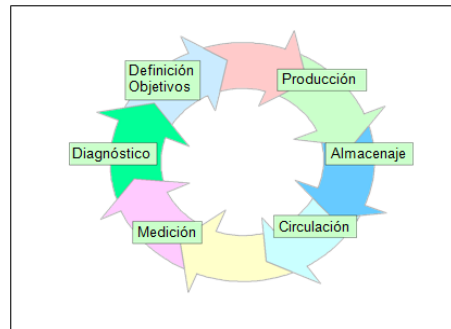
Ambos términos están interrelacionados pues será imposible obtener una ventaja competitiva sin las capacidades y el acceso a los recursos suficientes, mientras los recursos son el origen de las capacidades de una empresa, estas son la principal fuente de su ventaja competitiva (Grant, 1991). El hecho de que los recursos y capacidades se hayan convertido en la base para la estrategia a largo plazo de la empresa da como resultado que los recursos y capacidades internos ayuden a la estrategia de la empresa, y se conviertan en la fuente principal de rentabilidad.

Además, en opinión de (López 1996), existen dos criterios claves para diferenciar los recursos de las capacidades, el primero reside en la ausencia de fungibilidad de las capacidades, comparado con el desgaste de los recursos, las capacidades cuanto más se utilizan más se perfeccionan (Prahalad y Hamel, 1990), el segundo criterio consiste en que las capacidades son habilidades o rutinas organizativas, en la terminología de (Nelson y Winter, 1982).

4.4. Funciones o procesos de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento está inmersa en los procesos organizacionales, para lograr una óptima incorporación en todas las áreas, se deben seguir ciertos procesos para cumplir con los resultados esperados, la función que cumple cada área, cada empleado y en síntesis toda la organización aseguran el éxito, porque administrar el conocimiento organizacional es el recurso estratégico más valioso.

Figura 3. Ciclo de la gestión del conocimiento



Fuente: (Beatriz, M 2002)

Es necesario determinar el estado en que se encuentra la gestión del conocimiento al interior de la organización, con lo cual se van a definir las necesidades de conocimiento y de su gestión (tecnología, en procesos, personas y valores).

Para empezar es importante investigar los flujos de conocimientos y los procesos que se han implantado para facilitar su administración, desde el productor o proveedor de conocimientos hasta el cliente, considerando la retroalimentación e intercambio asegurando un aprendizaje permanente.

Después de realizar esta investigación se puede determinar la forma en que se irá implementando el Sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta a su vez el estado de maduración de los procesos. De esta forma se genera una alineación entre las fuentes y las necesidades, el objetivo para la gestión del conocimiento estará relacionado con aumentar la velocidad para circular más rápido el conocimiento disponible fomentando el aprendizaje

Es importante realizar la evaluación de las capacidades dinámicas de la organización, indagando sobre la capacidad de absorción del conocimiento y su relación con la innovación en la organización, en tanto éstas permitan absorber e integrar a la organización a través de la información y el conocimiento disponible en las redes, permitiéndoles crear nuevas propuestas y soluciones, que a su vez tiene un impacto en los procesos productivos. El diagnóstico basado en las capacidades dinámicas pretende, evaluar la calidad del aprendizaje

organizacional, midiendo el comportamiento de los sistemas de gestión del conocimiento.

Se requiere plantear ciertos objetivos a sus líderes y ciertos plazos de cumplimiento de tales objetivos, los procesos de gestión de conocimiento se van implementando por etapas sucesivas en las cuales se pretende alcanzar algunos de los objetivos globales asociados a esta disciplina,

El conocimiento organizacional representa la base de los procesos de aprendizaje organizacional, que a su vez permiten el desarrollo de las capacidades de adaptación que requieren las organizaciones frente a los cambios en los entornos en los cuales se desenvuelven.

El almacenamiento de los conocimientos es esencial para que los usuarios puedan acceder fácilmente a un conocimiento pertinente y en el momento que lo necesiten. Uno de los factores determinantes de éxito de la función de almacenamiento, es la capacidad de navegabilidad que tienen los usuarios, en tiempos más reducidos.

La depuración de contenidos es una de las funciones más importantes de la fase de almacenaje y actualización, es la única alternativa para que el conocimiento codificado, ya sea tácito o explícito, no pierda la vigencia y sirva a los propósitos de todos los integrantes de la organización en el momento en que éstos lo requieren.

La participación de los usuarios de una manera pasiva y activa, fomenta la interacción para perfeccionar los servicios que se brindan, en ambientes de participación más activos para visualizar de qué forma la gestión del conocimiento está produciendo impactos en los resultados esperados de la organización.

Los indicadores deben apuntar a medir la eficiencia y efectividad que se logra en los procesos, los instrumentos de medición permitirán ver la evolución de estos indicadores y tomar las acciones correctivas que sean necesarias para lograr los objetivos propuestos.

La medición consiste en evaluar periódicamente el valor de las iniciativas asociadas a las prácticas de la gestión del conocimiento, respecto de su aporte al desarrollo organizacional, constatando los resultados asociados a las variables que se han establecido.

5. MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Entraremos a definir los principales modelos teóricos, los cuales proporcionan las pautas a seguir para la aplicación de un sistema de gestión del conocimiento a una organización, así como los agentes implicados y su importancia. Cada modelo proporciona conceptos en los que cada uno se apoya, dando a conocer las nuevas ideas que se proponen, los nuevos giros organizativos y empresariales que suponen tanto para las entidades que los adoptan como para los individuos que se ven involucrados.

Cuadro 1. Medición del desempeño en La Gestión del Conocimiento

Modelo	objetivos	características	Aplicación en la GC
Modelo de Brooking.	Hace relación al activo del capital intelectual, y su respectiva evaluación, la cual realiza a través de cuestionarios de auditoría.	Se basa en la revisión de un listado de cuestiones cualitativas e incide en la necesidad del desarrollo de una metodología para auditar la información relacionada con el capital intelectual.	Evalúa un aspecto concreto, y determina el estado de la situación actual de lo auditado.
Modelo de navegador de Skandia	Medir el desempeño de la empresa con respecto a la eficiencia administrativa, empleados, liderazgo y el mercado.	modelo integrado y dinámico formado por los factores de éxito agrupado en cinco áreas de enfoque: Financiera, clientes, proceso, renovación y desarrollo humano.	Evalúa un aspecto concreto, y determina el estado de la situación actual de lo auditado.
Modelo de dirección estratégica de competencias	Se basa en cuatro criterios: capital organizativo, capital humano, capital tecnológico y capital racional,	Descomponen el CI de la siguiente forma: $CI = CH + CO + CT + CR$	Se formula la Dirección estratégica por competencias, paradigma que viene emergiendo en la década actual para orientar mejor la eficiencia y eficacia de la empresa en la sociedad del conocimiento.
Modelo De Sveiby.	Este monitor es un método para medir activos intangibles y presentarlos en un formato que muestre los indicadores relevantes para los objetivos de la empresa.	Busca optimizar la estructura interna y las competencias de los trabajadores.	Tiene un uso importante para los directivos de la empresa los ayuda a identificar los activos intangibles en uso, renovación y a evitar pérdidas.

Fuente: Elaboración propia (León, L 2014)

6. HERRAMIENTAS DE ANALISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Cuadro 2. Herramientas de la Gestión del Conocimiento

Clasificación	herramienta	objetivos	características	Aplicación en la GC
Herramientas para diagnóstico inicial de la GC	km2	Efectuar un levantamiento del estado de la GC en una organización	Abordando aspectos como: Sistemas de Colaboración, Innovación y uso del know-how	Proponer los caminos más adecuados de acuerdo con las nuevas visiones que se están implementando
	Knowledge xs	Ayudan a saber dónde encontrar específicamente el conocimiento, crear mapas del conocimiento.	Crear un mapa, de un conjunto de contactos interrelacionados, documentos, eventos y otras interacciones con la información.	Es utilizada en la GC para generar conocimiento, codificarlo, transferirlo y almacenarlo
Herramientas para definición de los objetivos del conocimiento	IdeaFisher	Colectar ideas a menudo desde fuentes diversas, recombinarlas de manera única de forma que puedan surgir nuevas ideas.	Trabaja mediante listas asociativas de palabras y frases que pueden ayudar a la gente a unir pedazos dispares y así generar nuevas ideas	Utilizada para abordar procesos de planificación estratégica, definición de proyectos, análisis estratégico u otros
	Mindlink y el Idea	Se crearon para alcanzar los límites de creatividad de una sola persona o grupos de personas mediante usuarios guías que rompen los modelos mentales existentes	Usa métodos aleatorios y controversiales de pensamiento, se inducirá a la persona a un pensamiento creativo	Utilizada para abordar procesos de planificación estratégica, definición de proyectos, análisis estratégico u otros
Herramientas de administración de conocimientos	Data warehouse	Se basa en su concepto fundamental, la estructura de la información. Concepto significa el almacenamiento de información homogénea y fiable, en una estructura basada en la consulta y el tratamiento jerarquizado de la misma	Deben integrarse en una estructura consistente, los datos se organizan por temas para facilitar su acceso y entendimiento por parte de los usuarios finales.	Sirve, entre otras cosas, para realizar análisis de tendencias. Por lo tanto, el Data Warehouse se carga con los distintos valores que toma una variable en el tiempo para permitir comparaciones

Fuente: Elaboración propia (Leon, L 2014)

7. MARCO CONCEPTUAL

Analizar un tema tan amplio como es la gestión del conocimiento, nos ayuda a comprender la expresión enriquecedora, que hay de tras de toda la información que abarca el contenido de las investigaciones realizadas, para llegar a una definición que enmarque el concepto de Gestión del Conocimiento desde varias perspectivas lo cual facilite abarcar todas las ventajas que puede generar hacia el ámbito de las organizaciones con las diferentes tendencias y teorías a nivel nacional e internacional.

Se requiere manejar el concepto o entender que es gestión y que es conocimiento, esto con el fin de tener una visión más específica de acuerdo al tema global, el termino gestión no presenta mayor dificultad, Gestionar “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (diccionario de la real academia española), no es muy difícil llegar al concepto y sus alcances, pero no sucede lo mismo con la definición de conocimiento porque presenta varias definiciones con diferentes matices, El (diccionario de la real academia) menciona:

- Entendimiento, inteligencia, razón natural. Cada una de las facultades sensoriales del hombre en la medida en que están activas. perder recobrar el conocimiento, 2) Noción, ciencia, sabiduría.

En el Webster’s Encyclopedic Unanbridged Dictionary (edición de 1968) lo define como:

- Entendimiento de las cosas, verdaderas o principios como fruto de un estudio o investigación. 2) estar familiarizado con un tema particular o rama del saber. 3) El saber obtenido mediante observación experiencia o informes.

La relación de estos dos términos gestión y conocimiento según las definiciones dadas resulta un poco compleja, pero al mirar el alcance significativo que tienen podemos abordar la gestión del conocimiento como: las experiencias obtenidas por el conocimiento, generando los logros de la organización, esta descripción es muy breve y sirve para resaltar la complejidad de la Gestión del conocimiento.

Es difícil encontrar una definición precisa del concepto gestión del conocimiento porque los autores contrastan con sus definiciones, en la búsqueda de configurar el estado del arte de esta disciplina, “Es una consecuencia del caudal de facetas sobre personas, procesos y tecnologías, que giran en torno a la gestión del conocimiento y que se resisten a ser comprimidas en definiciones” (Valhondo, 2003,pag XXII).

La relación que existe actualmente entre las organizaciones y la gestión del conocimiento, hace que ese magnetismo los lleve a realizar cambios relevantes en su forma de pensar y a su vez los lleva a generar lazos o delimitaciones entre conceptos como: los datos, la información y el conocimiento los cuales guardan una

relación que puede ser vista desde diferentes puntos de vista dependiendo el contexto y la percepción de cada individuo.

Los datos son estructurados, y nos proporcionan un sentido en cuanto a la toma de decisiones, la información está conformada por datos que se recopilan para dar soluciones y generar juicios según las personas que lo interpreten.

La sabiduría es un principio que prima en el conocimiento tiene que ver con conceptos que manejamos como los valores, “dando respuestas al interrogante del porqué, mientras el conocimiento se asocia al cómo y la información está asociada con conceptos más específicos” (Valhondo, 2003).

Cabe resaltar la distinción que Gene Meiran introductor de iniciativa de la gestión de conocimiento en Intel, hace entre saber y conocimiento: “El saber nos permite tomar decisiones sobre el futuro, mientras que los conocimientos se refieren a las decisiones sobre el presente”

Figura 2. De los datos al saber



Fuente: (Valhondo, D 2003)

8. MARCO METODOLÓGICO

La metodología utilizada en la presente investigación de carácter descriptivo, corresponde a una revisión bibliográfica con el objetivo de resolver la pregunta planteada. Es su enfoque crítico social, de tal forma que permite llevar una línea

evolutiva, respecto a las diferentes concepciones y pensamiento evolutivo de las diversas teorías y modelos respecto a la gestión del conocimiento.

Las fases que deben cumplirse en la presente investigación son las siguientes:

- Hacer una búsqueda bibliográfica de las principales funciones descritas dentro de los procesos y variables a tener en cuenta respecto a la organización que aprende describir las teorías de la gestión del conocimiento en la complejidad de la organización, considerando los principales exponentes y tendencias a nivel nacional e internacional
- Analizar las principales prácticas de la gestión del conocimiento a través de la revisión de los diferentes documentos e informes de las investigaciones y los artículos resultantes y experiencias a nivel nacional e internacional respecto a la organización que aprende en un ambiente de conocimiento y experiencias adquiridas
- Conocer las tendencias a nivel nacional e internacional respecto a las variables definidas y las principales prácticas de la gestión del conocimiento.
- Análisis y discusión de los resultados del material recopilado y analizado
- Elaboración del documento final.

Los resultados de la presente investigación se presentaran a manera de artículo en una revista de la Universidad Militar Nueva Granada o en una ponencia, en eventos de la universidad o de otras entidades que permitan el desarrollo de jóvenes investigadores y semilleros.

9. ANALISIS DE LAS TENDENCIAS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Elementos o recursos de la gestión del conocimiento-

Cuando hacemos referencia a un líder lo podemos visualizar como un facilitador con capacidad de análisis y resolución de problemas, Propone estrategias como fruto de la integración del pensamiento, son personas que están representadas por diferentes características que los hacen imprescindibles, ejercen funciones que los identifican para crear y proponer estrategias idóneas según las

necesidades de cada empresa, consiguiendo un óptimo rendimiento en todas las áreas de la empresa.

El personal que labora en la empresa está sujeto a las decisiones del líder, lo cual implica reacciones en contra o a favor, pueden ser positivas o negativas para la empresa, según la interacción del líder con sus empleados se ven reflejados los resultados.

La sociedad del conocimiento está sufriendo cambios importantes que implican tomar medidas según las necesidades de la nueva empresa social y organizativa, para surgir en un mercado cada vez más globalizado e influenciado por las nuevas tecnologías y la innovación, por lo tanto el entorno organizacional está sujeto al acelerado conocimiento y a las variaciones de la economía.

Las principales tecnologías de la información, utilizadas para la implementación del conocimiento son: videoconferencias, listas de discusión, bases de datos en línea, Internet, intranet, sistemas de expertos. En el caso de la intranet, se revelan como un punto focal en la gestión del conocimiento, porque en ella, convergen de modo directo los componentes fundamentales de este proceso. Por una parte, su funcionamiento descansa en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; por medio de ellas, puede fluir la información organizacional, manipularla, organizarla, y utilizarla por los empleados o recursos humanos de determinada organización (vancouver, 2006).

La cultura organizacional conlleva a la adquisición de personalidades organizacionales únicas, cuando se menciona la cultura organizacional, hacemos referencia a los sentimientos, valores, normas, y un sin número de presunciones más, que nos referencian a cada organización en un contexto diferente, involucrando no solo a su líder y empleados, sino también a los proveedores y clientes, los cuales están percibiendo cambios positivos o negativos por parte de todo el grupo de trabajo.

Las nuevas organizaciones están basadas en resultados que reduzcan los tiempos de producción, para adquirir ventajas económicas, gracias a su trabajo en equipo, con un capital intelectual colaborador, todo aquello exigirá gran capacidad de aprendizaje para comprender y adaptarse al entorno, buscando simultáneamente innovar y crear valor para sus clientes. Cuando nos referimos al término innovación lo podemos relacionar con la resolución de problemas o con la búsqueda de una oportunidad de negocio, porque el término hace referencia a la producción de nuevas ideas para la creación de nuevos productos o servicios.

El conocimiento se considera recurso intangible, el cual es valioso estratégicamente, porque podemos apreciar que las capacidades adquiridas por los colaboradores en la organización generan conocimiento y ventajas enriquecedoras en pro de la empresa, favoreciendo los procesos, y a su vez logrando relevantes impactos estratégicos y competitivos, se puede deducir que “la ventaja competitiva es posible si los recursos usados para competir son valiosos, raros, imperfectamente movibles y no sustituibles, características que presenta el conocimiento construido y mejorado por los seres humanos que interactúan en la organización” (Barney, 1991, pag 99).

Con la incursión de los sistemas de información surgen varios cambios como lo hemos podido apreciar entre ellos cabe destacar, la nueva empresa inteligente, contempla la percepción del futuro a través de la toma de decisiones de sus directivos y líderes, los cuales forman un equipo de trabajo con valores, normas, conocimiento, con la capacidad de tener creatividad, innovación, para lograr gestionar en forma organizada, cultivando lealtad, cultivando el aprendizaje, contribuyendo al capital del conocimiento, los líderes promueven el intelecto de los colaboradores generando oportunidades para las personas capacitadas o profesionales según corresponda ,para no dificultar el aprendizaje y ayudarles para que superen las barreras.

Una organización que aprende, como lo plantea (Marquardt 1996) es una organización que aprende colectivamente y se transforma o cambia continuamente,

para recoger, gestionar y utilizar mejor el conocimiento, en pro del éxito de la empresa.

La relevancia que se ha dado actualmente al área de recursos humanos, está relacionada con la gestión del conocimiento y la nueva visión estratégica de las empresas, según (Gergen, 1992) la Gerencia de Recursos humanos se basa en la producción de una retórica que busca producir empleados comprometidos con un orden político-económico dominado por los valores del mercado.

De acuerdo a lo citado se puede deducir que la cultura organizacional es usada para crear imágenes e identidades del trabajo y del trabajador que pueden ser asumidas por el consumidor según el estilo de vida, por lo tanto el área de Recursos Humanos se transforma en un agente del cambio a través de la “gestión de creencias” persuadiendo a los empleados para que interpreten de manera apropiada los cambios organizacionales.

La gestión del conocimiento analiza la identificación de procesos que agregan valor, por la incorporación de nuevo conocimiento entonces gestionar el conocimiento podría entenderse como el aporte para aprender con base en experiencias propias y ajenas a la organización, desde la perspectiva de Pavez (2000), se considera que el rol del conocimiento en las organizaciones ha cambiado debido a los nuevos paradigmas inscritos a la sociedad de la información y la nueva economía basada en el conocimiento.

Haciendo referencia a los cambios presentados en el rol del conocimiento en las organizaciones, se debe resaltar la flexibilización ante los cambios tecnológicos y las variaciones en la propia cultura organizacional, incorporando nuevas tendencias gerenciales, por otro lado para entender como proceden las empresas modernas en la búsqueda de aprendizaje continuo se requiere una cultura de aprendizaje permanente en la organización, de lo contrario se hablaría de empresas que subsisten.

Podemos deducir que la complejidad de cada organización afectará de forma directa el aprendizaje y la generación de nuevos conocimientos, porque se

evaluaran varias perspectivas para generar procesos internos y externos con un elemento diferenciador que les permita a través del valor agregado generar una ventaja competitiva.

En la teoría de los recursos intervienen los factores de producción, y la empresa puede ejercer control sobre estos, son clasificados en tangibles (físicos, financieros, talento humano y organizacionales) e intangibles explícitos (conocimiento tecnológico explícito, recursos comerciales en forma de derechos o de activos registrados con valor de mercado, conocimientos explícitos de las personas, entre otros) y recursos intangibles de carácter tácito, reflejados en conocimientos implícitos en las personas, que se expresan en know-how o capital humano (Bueno, 2002).

En Cuba existe alrededor de la gestión del conocimiento un gran esfuerzo por lograr una correcta aplicación, según su verdadero valor práctico para las personas, las organizaciones y la economía del país.

Existen condiciones objetivas que favorecen la implementación en Cuba de la gestión del conocimiento, marcadas por la existencia de: el "*Sistema de ciencia e innovación tecnológica*"; la "*Política nacional de información*"; los "*Lineamientos para la informatización de la sociedad*"; el "*Perfeccionamiento empresarial*" y de las organizaciones de investigación científica, innovación tecnológica, producción y servicios y los programas de la Batalla de Ideas. La actuación coordinada de todas estas acciones es la que posibilita el éxito de la aplicación de la gestión del conocimiento en las organizaciones cubanas (Soto 2006).

Como resultado de estas manifestaciones de la gestión del conocimiento, se espera la elevación del nivel de cultura general e integral, así como su permanente perfeccionamiento, y ello contribuirá a la creación de una conciencia social e individual que influirá en el desarrollo del hombre en Cuba.

En costa rica la gestión del conocimiento se da transfiriendo el aprendizaje individual y colectivo, a través del desarrollo del potencial humano y de las tecnologías de información y comunicación. (LA XVII OLACEFS 2007) Su objetivo es

aprovechar el conocimiento organizacional para mejorar los productos y servicios de los procesos de fiscalización integral. Dentro de este macro proceso, existe el proceso de Gestión del Aprendizaje Organizacional, que consiste en las actividades para procurar la transferencia del conocimiento a sus funcionarios.

A pesar de la falta de recursos de algunos países suramericanos, Chile se ha destacado por su desarrollo en la gestión del conocimiento e innovación, a través de los acuerdos como: “el Acuerdo de Desarrollo Conjunto que firmaron este martes 14 de diciembre la Universidad de Chile y la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP), este convenio es la ratificación de un trabajo de larga data que han venido desarrollando ambas instituciones estatales, y que permitirá la realización de estudios técnicos, investigaciones tecnológicas, desarrollo de nuevas líneas de productos y servicios, incorporación de tesis de pregrado y postgrado, así como la capacitación del personal especializado de ENAP en áreas estratégicas, charlas, seminarios, y publicaciones conjuntas, entre muchas otras posibilidades de desarrollo” (Muñoz, 2010).

Países con mercados tan amplios como Canadá buscan realizar alianzas estratégicas en pro de su economía, por lo tanto desarrollan investigaciones con el fin de proteger su país y enseñar a otros países la dinámica del sector fronterizo, podemos encontrar: el mandato del Organismo de Servicios Fronterizos del Canadá (CBSA) presta servicios fronterizos integrados para apoyar la seguridad nacional y las prioridades de seguridad pública, y facilitar la libre circulación de personas y mercancías, incluidos los alimentos, las plantas, los animales y los productos conexos (Canadá, 2012). A fin de cumplir su mandato, el Organismo mantiene activas relaciones con la comunidad internacional, tanto a nivel bilateral como multilateral.

Canadá participa en iniciativas internacionales que involucran la cooperación como componente clave para ayudar a armonizar, modernizar y normalizar los procedimientos aduaneros logrando acuerdos con beneficios mutuos entre los países con un alto nivel de facilitación del comercio. (Canadá, 2012)

En los países de habla hispana aún está poco difundida la labor profesional de los gestores de conocimiento; al igual, el mismo autor manifiesta que la información y el conocimiento son parte de un mismo proceso complejo, que dependen de modelos de comportamientos informacionales y cognitivos de las personas; en ese sentido, puede ser considerado la gestión del conocimiento como el enlace entre la motivación del investigador y las competencias adquiridas de manera sistemática (Orozco, 2011).

En Colombia la generación de conocimiento se encuentra avanzando positivamente, en las empresas productoras de bienes y servicios, se puede apreciar el desarrollo del conocimiento y su aplicación a través de la generación de valor ha venido generando resultados (Berrio, 2013). Podría decirse a raíz de que existen empresas privadas con sus propios centros de investigación y desarrollo como el Grupo Corona, el Grupo Mundial, el denominado “Grupo Antioqueño”, la organización Chaid Neme.

En el sistema bancario se puede evidenciar otro caso exitoso en cuanto a la aplicación de conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional, se refleja implicaciones en los procesos de trabajo y las nuevas formas de alianzas estratégicas (Murillo 2009), establece que las nuevas formas de organización del trabajo, la generación de nuevo conocimiento aplicado a los servicios y productos del sistema financiero mundial, han transformado las organizaciones bancarias en Colombia.

La gestión del conocimiento en los procesos de transformación, y nuevas tecnologías, genera oportunidades para la consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía. (Murillo 2009) Es así como las organizaciones bancarias han tenido que acudir a nuevos paradigmas administrativos como las alianzas estratégicas, las fusiones e incluso, en algunos casos, a las liquidaciones o intervenciones del Estado para salvaguardar los intereses de los ahorradores.

10. CONCLUSIONES

Hemos podido apreciar a través de esta investigación los diferentes conceptos que se plantean alrededor de la gestión del conocimiento así como todos las tendencias, componentes, herramientas y paradigmas que hay alrededor de este tema, actualmente está imperando en la sociedad industrial que el mayor recurso económico está en el conocimiento y en el desarrollo de la inteligencia, Con base en esto lo que hace más competitiva una organización es el conocimiento con la creación de valor agregado en productos, servicios y procesos, realizando actualizaciones de acuerdo con la revolución tecnológica y la información.

La Gestión del Conocimiento es una disciplina que surge y se va afirmando con la aparición de nuevos paradigmas en los sistemas económicos nacionales e internacionales, inicialmente aparece la nueva economía en la década de los sesenta, especialmente con la aparición de los primeros computadores, la expansión de las multinacionales y la formación de un mercado internacional, en la década de los ochenta, se presentaron variaciones que se iban dando en la forma en que se organizaban ciertos procesos como la innovación en materia de tecnologías sobre la gestión de la información y de las comunicaciones, nuevas áreas de integración económica y nuevos bloques económicos.

Cuando la empresa es considerada como organización del conocimiento es capaz de adaptarse a los cambios del ambiente en el momento adecuado y movilizar el conocimiento de sus colaboradores para generar innovación, abriendo paso a la cultura organizacional, la cual tiene que enfrentar los cambios del entorno con actualizaciones permanentes.

En las empresas se puede percibir el interés por mejorar la dinámica de los procesos de creación y difusión del conocimiento, proponen la realización de eventos que permitan la conversión del conocimiento tácito a explícito y viceversa, para desarrollar procesos dinámicos en pro de toda la sociedad, generando progreso a través de diversos factores estratégicos.

Los países Latinoamérica marcan una tendencia por generar procesos innovadores de la gestión del conocimiento, así mismo los resultados investigativos reflejan que el desarrollo de la investigación disciplinar está en un proceso de maduración que requiere ajustes importantes, entre otros la pertinencia académica de los proyectos de investigación.

Considerando el avance trascendental de la gestión del conocimiento para el logro de objetivos empresariales, el desarrollo de la gerencia de conocimiento en empresas parte del esfuerzo que las mismas hacen, se añadió sobre todo que la dimensión técnica y cultural apoyada en el liderazgo del capital intelectual son los principales elementos de la gerencia del conocimiento, por lo tanto el desarrollo de los aspectos tecnológicos y la estrategia de innovación les han permitido liderar el mercado.

11.RECOMENDACIONES

Es muy importante entender que parte de las funciones de la gestión del conocimiento están presentes en las empresas organizadas, solamente falta ubicarlas definiendo las categorías de análisis más importantes, para determinar los recursos y las capacidades en cada una de las áreas definidas, donde la innovación forma parte del proceso de renovación y competitividad de las empresas

Promover este tipo de investigación a través de los semilleros y en contexto con la formación investigativa de la Universidad hará profesionales de la Administración con una visión más amplia del ejercicio profesional y sus diferentes modalidades.

La gestión del conocimiento debe contemplarse en la organización como un diagnóstico que evoluciona a través de la formación, las experiencias y la adquisición y adaptación de nuevas tecnologías tanto de producción como de comunicación y manejo de información de las organizaciones

12. BIBLIOGRAFÍA

- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, pp. 99.
- Beatriz, M. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Santiago de Chile. pp. 34.
- Belknap Press, Cambridge, Mass. Vancouver, Y. De la gestión de información a la gestión del conocimiento. Acimed 2006.
- Berrío, H. (2013). Gestión del conocimiento como bases para la gerencia de centros de investigación en universidades públicas. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 11, Núm. 1, pp. 116-125
- Bueno, E. (2002): "Enfoques principales y tendencias en Dirección del Conocimiento" (Knowledge Management). Capítulo del libro "Gestión del Conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones". Ediciones la Coria.
- Del Moral, A. (2007). *Gestión del Conocimiento*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A
- Grant, R. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation. *California Managem. Rev*, Spring, p.114-135.
- Gergen, K. (1992). *El yo saturado*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- La XVII Asamblea General Ordinaria de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS), Santo Domingo, República Dominicana, el 6 de octubre de 2007.
- López, L. (1996). Los Recursos Intangibles en la Competitividad de las Empresas: Un análisis desde la Teoría de los Recursos. *Economía Industrial* 307, p. 25-35.
- Marquardt, M. (1996). *Building the learning organization*. New York: Mc Graw Hill.
- Muñoz, S. (2010). U. de Chile y ENAP firmaron acuerdo para gestión del conocimiento e innovación en Biocombustibles. Universidad de Chile.
- Murillo, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. *Revista*

Estudios Gerenciales, vol. 25, No. 112, p. 71-100.

- Nelson, R. y Winter, S.G. (1982) *Evolutionary Theory of Economic Change*.
Organismo de Servicios Fronterizos del Canadá – CBSA. Canadá. (2012). para el
Simposio sobre facilitación del comercio de la Organización Mundial del
Comercio (OMC).
- Orozco, J. (2011). Diagnóstico para la propuesta curricular de la carrera de gestión
del conocimiento en la modalidad a distancia y la aplicación del método.
Documentación de las Ciencias de la Información, 34, pp. 489-504.
- Pavés, A. (2000). *Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y
Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitivas*.
Valparaíso, Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Prahalad, K. y Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation.
Harvard Business Rev. 68, p.79-91.
- Rojas, Y. (2006). (Vancouver): *De la gestión de información a la gestión del
conocimiento*. Acimed.
- Soto B, Barrios F. (2006) *Gestión del conocimiento. Parte I. Revisión crítica del
estado del arte*. Acimed.
- Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento del mito a la realidad*. Madrid,
España: Díaz de Santos S.A