

**“Entregar el conocimiento no es renunciar a la sabiduría”**

**Caso CREMIL**

LUZ MARINA SANCHEZ ZAPATA

Código D5201731

Ensayo presentado como requisito para optar el título de  
Especialista en Alta Gerencia

Asesor

Catherine Ninoska Guevara Garzón

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTA, COLOMBIA  
2021.

## Resumen

La importancia de la capacitación en las empresas, no solo la adquirida desde otras organizaciones para mejorar procesos de competitividad en la sociedad empresarial, sino también la que se da al interior de la organización es fundamental para impedir la fuga intelectual y así evitar que surjan complicaciones en los procesos de la organización. Por ello es importante el papel que realiza la Gestión del conocimiento, para evitar la decadencia de las organizaciones y volverlas robustas y confiables para la sociedad, quien es finalmente la que se beneficia de los servicios prestados y se queda con el producto final que ofrecen las organizaciones, el objetivo es crear conciencia en los colaboradores de la importancia que es heredar el conocimiento adquirido a través de las experiencias adquirida en la organización, y aprender que la tecnología al contrario de suplir las personas en la organización lo que hace es complementar el conocimiento de las mismas para trabajar con eficiencia, eficacia y efectividad, la metodología utilizada es la recopilación documental sobre este tema tan importante, para todas las organizaciones.

**Palabras Claves:** Capacitación, Gestión del conocimiento, Gestión de innovación, Gestión tecnológica, Procesos.

## **Abstract**

The importance of training in companies, not only that acquired from other organizations to improve competitiveness processes in business society, but also that given within the organization is essential to prevent intellectual leakage and thus avoid complications arising in the organization's processes. For this reason, the role of Knowledge Management is important, to avoid the decline of organizations and make them robust and reliable for society, who is ultimately the one that benefits from the services provided and keeps the final product they offer. organizations, the objective is to create awareness in employees of the importance of inheriting the knowledge acquired through the experiences acquired in the organization, and to learn that technology, instead of supplying people in the organization, what it does is complement the knowledge of them to work efficiently, effectively and effectively, the methodology used is the documentary compilation on this very important topic, for all organizations.

## **Introducción**

En este ensayo manifiesto que la creación de mecanismos por parte de las organizaciones para no permitir la fuga del conocimiento, debe ir acompañado de la participación, la transparencia y la generación de confianza que se dé a los colaboradores. Esto acompañado de la tecnología estructurará procesos de la organización, que pueden llegar a convertirse en los pioneros del autocontrol para minimizar los riesgos y de esta manera evitar materialización de ellos. La gestión del conocimiento se convierte así en una herramienta fundamental, puesto que la adquisición de conocimiento da valor sociocultural y económico.

La administración del conocimiento es el camino para optimizar tiempo y presupuesto, ya que la experiencia es un capital intelectual que se forja para no cometer errores del pasado y/o mejorar procesos claves en las organizaciones; es por ello que el compromiso de la alta gerencia por garantizar capacitación a los organizadores debe ser una prioridad; al igual que generar técnicas dinámicas de aprendizaje, para que este conocimiento sea recibido por el personal adecuado y usando canales de comunicación apropiados.

La clave para que la gestión conocimiento funcione, parte de un buen líder, es el con su conocimiento y su asertividad, quien dirige a los colaboradores para salir adelante con este proceso.

## **Que es Gestión del conocimiento**

La Función Pública, en su gran entender, afirma que: “el conocimiento, es la suma de datos transformados en información, que son generados por las personas de una organización y que a través del aprendizaje se encuentran listos para la solución de problemas. (Función Pública, Diciembre de 2020).

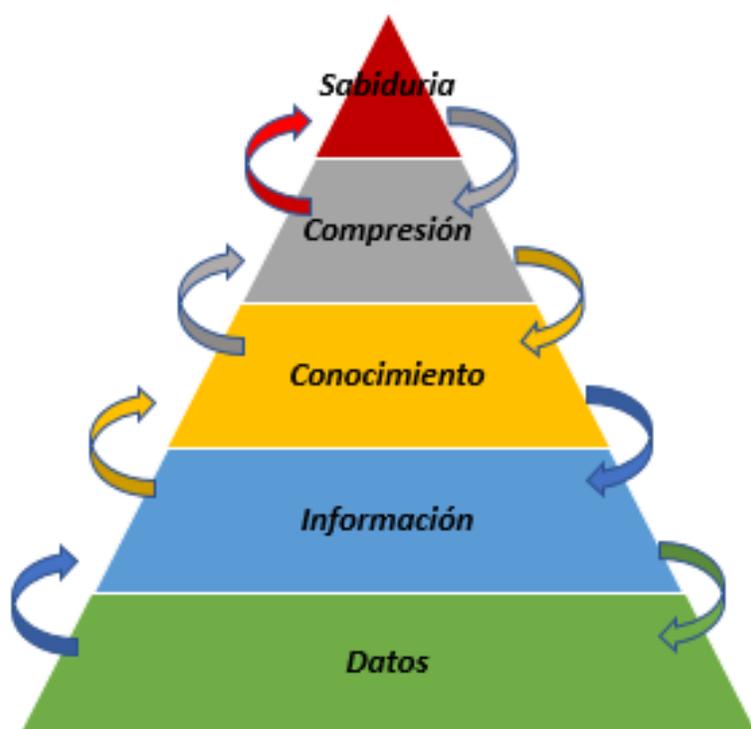
Con esta premisa se entiende que lo más importante en una organización son las persona que generan conocimiento, el cual está en cada uno de los integrantes de las organizaciones capaces de llegar a dar solución a problemas, razón por la cual es de vital importancia crear herramientas que ayuden a transmitir ese conocimiento de los colaboradores más antiguos en la organización a las nuevas generaciones, para que la experiencia sumada a las nuevas ideas, y de la mano de la tecnología sean mucho más organizadas y más eficaces.

El conocimiento esta formado por trabajadores, inteligentes, individuales y fusionados que la organización utiliza para desarrollar sus tareas, este conocimiento incluye datos, organizados para tener información que ha cimentado conocimiento tanto para la organización como para el colaborador.

Las organizaciones están en un enfrentamiento constante a los cambios que trae la globalización, la nueva tecnología cambiante a una velocidad tan rápida que hay tecnologías que no se alcanzan a utilizar porque ya están creando una versión mejorada, a esto se suma también los gustos cambiantes de los consumidores; es por ello que la organización debe tener una rápida adaptación a estas nuevas tendencias, ¿cómo lo deben hacer?, generando, acopiando, asimilando y aprovechando el conocimiento de los colaboradores para así de la mano de la nueva tecnología conviertan a la organización más competitiva e inteligente.

### Figura 1

*Jerarquía DIKW*



Fuente: Elaboración propia

Según el modelo de Jerarquía DIRW, cada estado contiene o es administrado en cadena; es decir: no hay sabiduría sin comprensión y no se tiene una comprensión sin conocimiento y el conocimiento a su vez es el estudio de la información y la información es el recopilamiento de datos. La pirámide de conocimiento, nos muestra la manera como se le da el tratamiento a los datos, con conocimiento se resuelven dificultades y a su vez la organización crece con el conocimiento compartido, puesto que de esta forma se evita el poder individual.

### **Ventajas y desventajas**

Las organizaciones deben apuntar a desarrollar métodos y formas para crear un ambiente acorde de capacitación, esto debe ser dinámico, didáctico, lúdico, donde tanto el enseñar como el aprender sea enriquecedor para los colaboradores, esto que quiere decir, que no se trate solamente de plasmar en un documento el conocimiento sino además que se puedan realizar una difusión de una manera audiovisual para un mejor entendimiento. Adicional a documentar la rutina de las tareas, es incorporar la tecnología en las actividades donde se pueda realizar. Con la gestión del conocimiento se tiene:

#### Ventajas

1. Como convertir la fuente de conocimiento en capital intelectual
2. Crear actividades que den mejoras a los procesos
3. Se enfoca en una necesidad de la organización
4. La organización se vuelve más competitiva
5. Mayor satisfacción del colaborador por participar en una mejora

6. Que la toma de decisiones sea más asertiva, optimizando tiempo y recursos.
7. Llevar e conocimiento de lo individual al colectivo
8. Generar estrategias alrededor del conocimiento
9. Un aumento de satisfacción en los clientes (acordémonos que no solo hay clientes externos también los hay dentro de la organización)
10. Resolución de problemas con mayor facilidad y rapidez

#### Desventajas

1. Resistencia al cambio
2. El tiempo que tome la implementación de la actividad
3. Los cambios culturales son difíciles
4. El compromiso de los empleados que poseen la información (la disposición)
5. Impulsar a los colaborados a buscar mejores métodos
6. Medir resultados
7. Saber cuál es la información que se debe capturar
8. La falta de interés por parte de los directivos.

Los altos directivos como líderes de las organizaciones, no deben ser temerosos a la innovación, todo cambio genera mejoras y avances, el mundo está en un constante cambio y ello genera que las organizaciones queden expuestas a transformaciones obligantes, dado que, si no se renuevan, tienden a desaparecer.

Las acciones de un verdadero líder transforman a las personas de la organización, debido a que cambian la percepción de los colaboradores, los cautivan con argumentos fehacientes y con ello lograr ese cambio en ellos. Se trata de un liderazgo que trascienda a lo desconocido que salga de su zona de confort, que sea capaz de generar cambios y despertar la disposición de las personas a la superación de su desempeño en el trabajo.

En la actual situación que se está viviendo en el planeta entero quedo demostrado que hay que actuar con inteligencia, velocidad y confianza, se vio la necesidad de cambiar, crear e innovar nuevas formas de atender al cliente, trascendiendo los límites tradicionales y la capacidad de respuesta ya que esta última es clave para optimizar los resultados de las organizaciones, es pertinente dar un enfoque integral y ver al colaborador no como una máquina de trabajo, sino como el colaborador fundamental en los procesos de la organización.

Es así como la necesidad apremiante de sensibilizar a los colaboradores a formar parte de la gestión del conocimiento e impulsa a ser innovadores para crear herramientas y dar así soluciones a los inconvenientes que se presenten en el transcurso de la implementación de esta herramienta, de la herencia del conocimiento y no solo de recibirla si no estar dispuestos aprender a aprender

Es imposible hablar de gestión del conocimiento sin tocar la gestión tecnológica, van de la mano y nunca podrá existir tecnología sin conocimiento. Podrá avanzar la tecnología, con inteligencia artificial, se creará programas para realizar algunas tareas más rápidas y más exactas que las que realizan los colaboradores, pero jamás existirá la tecnología sino existe el conocimiento

del hombre. Es por ello que los líderes de las organizaciones deben velar tanto por que la tecnología que se aplica en la organización como las capacitaciones a los colaboradores sean optimas puesto que es la oportunidad para tener un nuevo esquema gerencial, donde se pueda exigir colaboradores con el conocimiento para desarrollar los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas.

La tecnología genera cambios y el internet es el mejor ejemplo de globalización que se puede traer a colación gracias a él, la tecnología y sus contenidos crecen a una velocidad vertiginosa por ellos los líderes de las organizaciones deben dar el sí a los cambios que se deben hacer en los procesos constantemente, lo cual conlleva que los lideres deben estar constantemente adquiriendo conocimiento, ya sea capacitándose o investigando sobre los nuevos cambios que han sufrido otras organizaciones no solo localmente sino a nivel mundial.

No se puede desvincular del gerente la comunicación asertiva que debe tener con los colaboradores, esto con el fin de priorizar las relaciones interinstitucionales, donde el gerente demuestre gran interés en el trabajo que se esté realizando con la gestión del conocimiento, el dar y recibir información. La comunicación más allá de ser una herramienta para el ser humano de conseguir lo que necesita o quiere, es la manera de interactuar no solo con los del mismo nivel profesional, sino además como se dirige hacia los grados de arriba y/o hacia los grados de abajo.

Es importante a la información que se está divulgando, hacerle seguimiento, analizarla y crear estrategias para la toma de decisiones que se puedan dar con el análisis de la información que tenga cada colaborador, tener certeza de que es lo que necesita el procedimiento, basándose

no solo con las experiencias internas sino también en las externas para poder adaptarse. El entorno que se vive actualmente es muy cambiante, por ello es oportuno tener información externa no solo para poder generar un continuo proceso de innovación, sino además para estar siempre abiertos nuevos cambios.

### **Cuatro componentes importantes de la gestión del conocimiento**

Independientemente de las necesidades de la organización, se necesitan engranajes para que ella funcione, para lograr los resultados se quiere, se requiere de varios elementos, es así como se puede hablar de cuatro componentes importantes en la organización los cuales son:

1. Personas
2. Procesos
3. Tecnología informática
4. Estrategia

Las **personas** son el componente más importante de la empresa, puesto que son capaces de adquirir el conocimiento suficiente para proponer estrategias de cambio o de mejora, no solo personas con conocimiento, también personas de todos los niveles, comprometidas para generar el intercambio de conocimientos adquiridos a lo largo de la vida en la organización, especialmente cuando se entiende que no se necesita gastar mucho dinero ni quitarle mucho tiempo para realizar sus funciones, al contrario, en ese intercambio de conocimiento nacerán funciones que seguramente minimizarán tiempos en los procesos. Solo las personas tienen la

habilidad de transmitir entre los colaboradores de una manera rápida y es así como se genera nuevo conocimiento.

Cada **proceso** tiene ciclos para realizarlo; estos van concatenados para dar un resultado y llevan una secuencia como es: crear, identificar, recopilar, revisar, compartir acceder y utilizar conocimiento que los colaboradores usan en su cotidianidad. Es por ello la importancia de plasmar en un documento como se realiza paso a paso el procedimiento, con ello convertimos el conocimiento implícito en explícito y el trabajo individual en grupal.

La **tecnología informática** ocupa un lugar super importante en la empresa, porque sin ella no se tendría un sitio ejecutable para los demás miembros de la organización, donde se ubique de manera eficaz y ordenada información sobre tareas realizadas y no correr el riesgo de hacer investigaciones repetidas, es por ello que la TI es un complemento fundamental para el conocimiento de los colaboradores, sin conocimiento no existiría la tecnología.

La creación de estrategias por parte del grupo de gestión del conocimiento, para que la inteligencia y el conocimiento más amplio que posean los colaboradores se fusione con las herramientas tecnológicas y sacar adelante los nuevos retos.

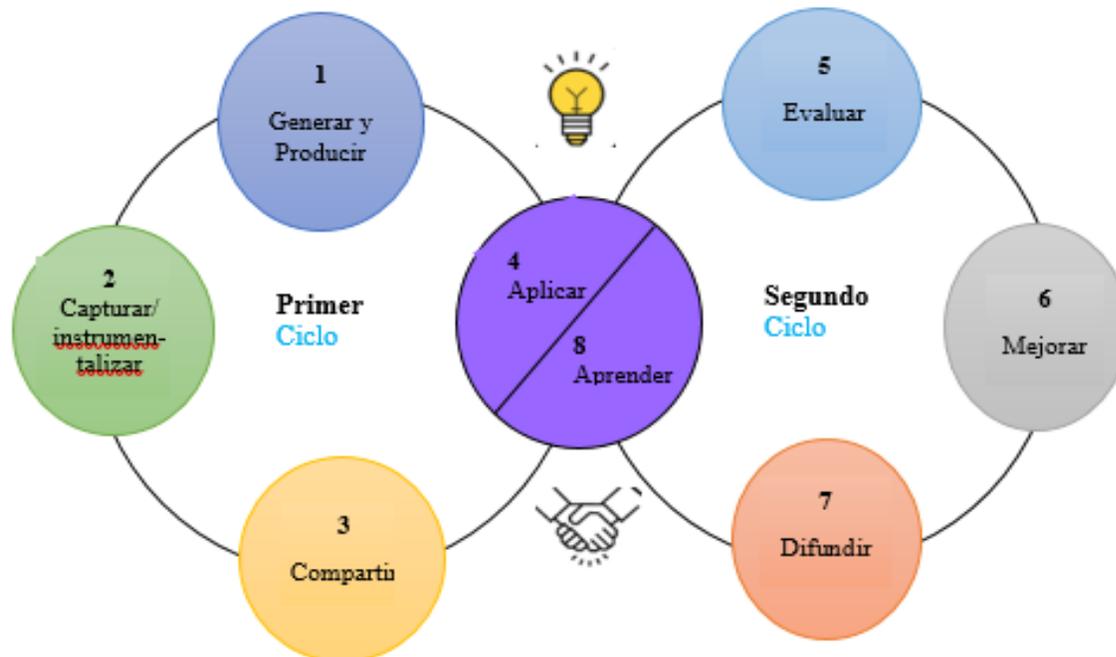
La planeación estratégica debe crear objetivos claros que estén acorde con la visión de la organización y el recurso humano esta intrínsecamente inmerso en para alcanzar los objetivos con las experiencias que hayan transitado, adicional a esto con el cambio tecnológico ellos están en la obligación a una capacitación continua para dejar las prácticas monótonas del trabajo.

## Ciclos de la gestión del conocimiento

El principal objetivo del proceso de la gestión del conocimiento es identificar el conocimiento en la organización, y plasmarlo, para en la eventualidad de la pérdida de un colaborador no se genera esa fuga de información, puesto que el conocimiento lo posee el colaborador no la organización, es este orden ideas tenemos según la Función Pública que la gestión del conocimiento está dividida en dos los cuales son:

Figura 2

### *Ciclos de La Gestión del Conocimiento*



Fuente: Función pública

## **Primer Ciclo**

### 1. Generar y/o Producir

En esta primera parte se investiga y se fortalecen los conocimientos para forjar el capital intelectual dentro de la organización, esto se logra revisando los procesos claves junto con los procedimientos para poder analizar su complejidad.

### 2. La captura significa la evaluación del conocimiento dentro de la organización revisando

que tan complejo es cada proceso y como se está realizando en procedimiento y elegirlo para tener acceso a la experiencia, porque será un valor al activo know how de la organización y se deberá agregar para la difusión o transmisión.

### 3. La Socialización de este conocimiento antes selectivo y capturado debe ser transmitido o

difundido a los colaboradores indicados dentro de la organización, para ser contextualizados usando herramientas para su divulgación y formar un conocimiento colectivo, abierto y documentado, para quien desee investigar e innovar, en otros procesos.

### 4. Aplicar es el conector de los ciclos, en esta etapa se debe implementar el conocimiento a

través de diferentes herramientas o estrategias que se puedan implementar.

## **Segundo Ciclo**

5. Es preciso evaluar y analizar el nuevo conocimiento adquirido por la entidad.
6. Mejorar con el análisis realizado al nuevo conocimiento adquirido se deberá estudiar tecnológicamente que mejoras se pueden implementar para realizar un mejor desarrollo en el procedimiento y hacer eficiente el proceso.
7. Difundir las mejoras que se realicen es importante para que el proceso de innovación sea un éxito
8. Aprender a el nuevo conocimiento con sus mejorar es el último paso de un procedimiento; con este paso se termina el recorrido de aprendizaje y como hablamos de un ciclo se debe dar inicio a una nueva investigación, puesto que la gestión del conocimiento no debe parar.

### **Finalidad del doble ciclo**

El doble ciclo se fundamenta en las personas, los procesos y la tecnología, vemos que el proceso de conocimiento brota dentro de a organización producido en cada proceso definido para trabajar en su perfección constante. Los procesos son el resultado de las competencias laborales que con su formación académica y experiencia los colaboradores enriquecen y sin quitarle importancia a la tecnología dado que ella garantiza la captura, almacenamiento y procesamiento de la información, para ser difundida.

El conocimiento generoso y accesible nos da la tranquilidad de la transparencia en cada una de las tareas que se realizan en los procedimientos.

Es de vital importancia documentar no solo los cambios positivos si no también los intentos fallidos, esto con el fin de repetir los errores o realizar nuevamente proyectos que por no tener un historial documentado solo llevara a perder tiempo y recursos valiosos que seguramente, se podrán utilizar en nuevas ideas vírgenes y en espera de ser innovadas.

## **Conclusión**

Concluyo con este ensayo, que las organizaciones son entes donde debe existir la familiaridad, una organización es la unión de muchos actores, y es primordialmente el ser humano quien define que es lo que quiere, como lo quiere y cuando lo quiere.

En este mundo tan cambiante el conocimiento se convierte en la mejor estrategia para mejorar el rendimiento y la optimización de la información, para alcanzar las metas, se hace necesario nuevas tecnologías y herramientas informáticas que lleven a esgrimir eficazmente el conocimiento; no basta con tener claros los conceptos sobre directrices y estrategias, hay que velar porque todos estos componentes estén ligados y se fusionen para un mismo fin.

Teniendo claro cómo se va a gestionar el conocimiento en la organización, como se van a manejar los datos acumulados en cada colaborador, se tendrá clara la estrategia y los objetivos que se van a implementar para que la herramienta de gestión del conocimiento sea un éxito.

La idea de las empresas de crear conocimiento, refleja que cuando los colaboradores interactúan, crean una inteligencia colectiva y establecen un mismo idioma en toda la organización. Es por ello que se debe impulsar un cambio cultural para que las personas claves compartan su conocimiento y así acabar el paradigma que el poder lo tiene quien maneja la información.

Otro tema importante que se debe trabajar en las organizaciones es la resistencia al cambio, hay que mostrarle y enseñarles a los colaboradores las bondades que trae la tecnología por que ella surgió para mejorar los procedimientos.

Los métodos que manejen las organizaciones para realizar seguimiento a este proceso de gestión del conocimiento mostrarán la importancia de realizar este trabajo ya que no solo creara valor a los procesos sino además se tendrá colaboradores competitivos y comprometidos con la organización.

Por último, todo proceso debe ser actualizado y mejorado, y como se actualiza, adquiriendo conocimiento específico o realizando investigaciones en otras organizaciones locales o porque no a nivel internacional y que se logren incorporar a las estrategias de la organización.

## Referencias

Alvarez, H. E. (2014). Los intereses del personal como estrategia de apalancamiento en la productividad de la empresa. <http://hdl.handle.net/10654/13596>.

Conde, R. A. (2017). ¿Cuáles son las principales características de los gerentes modernos que permite identificarlos como líderes en el siglo XXI en las organizaciones? [.http://hdl.handle.net/10654/16695](http://hdl.handle.net/10654/16695).

Función Pública. (Diciembre de 2020). Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Versión 1 .

Jose, P., Luis, A (2016) Estudios de Economía Aplicada.  
<http://gipeyop.uv.es/gipeyop/Imagenes/Publicaciones/Presentacion%20EEA.pdf>

Granada, A. F. (2020). Herramienta tecnológica y/o sistema de información, una alternativa para entidades públicas y privadas. <http://hdl.handle.net/10654/37356>.

Harper. M, (2019). What are the Best Four Components of Knowledge Management?  
<https://www.apqc.org/blog/what-are-best-four-components-knowledge-management>

Hernández, A (2020). La gestión del conocimiento y la gestión tecnológica como herramienta en las organizaciones. <http://hdl.handle.net/10654/36605>.

Mendoza, L (2014). Ventajas y desventajas de la aplicación de procesos dentro de un modelo de gestión del conocimiento, <http://hdl.handle.net/10654/7062>

Rojas, F. A. (2019). Líderes agentes de revolución en la nueva era tecnológica..  
<http://hdl.handle.net/10654/32512>.

Roa, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional.  
<http://hdl.handle.net/10654/16370>.

Vargas, S. A. (2019). La importancia de la innovación educativa. Tendencias observadas durante los últimos diez años en Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/36586>.