

**VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA APLICACIÓN DE PROCESOS DENTRO  
DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**PRESENTADO POR:**

**LUDY MARCELA MENDOZA ROBAYO**

**D0101352**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

**Bogotá, D.C.**

**2014**

## TÍTULO PRELIMINAR DEL ENSAYO

### VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA APLICACIÓN DE PROCESOS DENTRO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

## TEMA A DESARROLLAR

La Gerencia del conocimiento parte como una alternativa corporativa viable y sustentable para desarrollar procesos en donde se maneje recursos humanos, que son en definitiva los que sustentan el desarrollo económico de toda organización.

Pese a las ventajas competitivas que este tipo de gerencia puede representar, las empresas poco la aplican y el uso de estrategias de esta clasificación son bastantes desconocidas, por lo tanto la situación problema planteada va dirigida a conocer ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de implementar un modelo de Gestión del Conocimiento dentro de una organización?

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un completo análisis de la importancia que tiene la aplicación de los modelos para la Gestión del conocimiento, de esta forma lograr comprender la incidencia que estos tienen dentro de las corporaciones que lo apliquen, realizando un comparativo entre las empresas y los beneficios y/o desventajas que contienen las estrategias de la Gestión del conocimiento.

## INTRODUCCION

Dentro de los cambios que ha traído la globalización encontramos que para las organizaciones, es fundamental contar con un modelo de Gestión del Conocimiento. Cuando hablamos de la sociedad del conocimiento y la información entendemos que estos conceptos se hacen cada vez más importantes al interior de las empresas, convirtiéndose en una herramienta poderosa para la alta gerencia ya que es evidente que por medio del conocimiento crece el valor económico, educativo, cultural y social; siendo este modelo el promotor de oportunidades para mejorar los procesos y hacer que estas herramientas sean perdurables en el tiempo. Solo por medio del conocimiento las empresas pueden aumentar su valor en cualquier campo de acción que representan ventajas competitivas dentro de las organizaciones y los procesos a los que va dirigida.

La Gestión del conocimiento es una estrategia que permite desarrollar aspectos importantes y potencializar elementos fundamentales para los procesos de cualquier organización, es pertinente agregar que el objetivo de este modelo no es maximizar ganancias, es uno de los beneficios, pero este no va enfocado hacia el factor económico ya que es aplicable a corporaciones sin ánimo de lucro, el objetivo real es hacer una gerencia adecuada del recurso humano, entendiendo que este es el que fundamenta la base de todo proceso. Es ahí donde radica la relevancia de la implementación de la Gestión de los recursos, en este caso del conocimiento.

## ESTRUCTURA PRELIMINAR DEL ENSAYO

La Gerencia del conocimiento consiste en el uso accesible de información pertinente dirigida a todos los empleados, con el ánimo de mejorar la

comprensión acerca de labores cotidianas, por medio de la difusión, utilización y aplicación de herramientas metodológicas en investigación, procesos de ciencia y tecnología.

Este argumento nos sirve de punto de partida para poder comprender que con el paso de los años la relevancia del capital intelectual que se puede encontrar dentro de una organización empresarial ha crecido de manera notoria, los procesos enfocados hacia la gestión de los diversos desarrollos se hacen presentes en las consolidaciones de calidad, por tal razón las empresas deben enfocar la mayor parte de sus esfuerzos en buscar y desarrollar formas específicas en que se pueda generar conocimiento dentro de los principales actores de los contextos laborales, con el propósito de obtener competencias y consolidar mecanismos que optimicen el conocimiento y profundicen las ventajas competitivas.

Aunque una empresa u organización cuenta con recursos de diferente índole el conocimiento es uno de los más importantes, teniendo en cuenta sus características, ya que este puede ser obtenido de manera ilimitada y su gestión garantiza de forma eficaz mejores procesos desarrollados en las empresas.

Pero el análisis organizacional debe abarcar el panorama actual de la gestión administrativa dentro de las empresas, y una caracterización que permita enfocar de manera específica las necesidades, falencias, oportunidades y ventajas que en determinado caso la organización pueda tener y, dependiendo de estos aspectos, se puede asegurar una forma mucho más sólida para que la empresa se prepare para enfrentar los retos que proponen los nuevos modelos administrativos, teniendo presente que los niveles de exigencia son cada vez más altos y que para asegurar la evolución de las organizaciones se hace imprescindible hacer de la gestión del conocimiento la herramienta de mejor y mayor uso, todo con el propósito de alcanzar la excelencia en todas las metas propuestas.

Aspectos como la comunicación y la información son muy importantes en cualquier campo de la vida. Las organizaciones no son la excepción ya que deben adecuar sus estructuras para poder adaptarse a los innumerables cambios que se presentan hoy en día, pero este proceso de cambio y de nueva visión dentro de las organizaciones no se dio de la noche a la mañana, pues tuvo su mayor influencia en los cambios económicos vividos en la década de los sesenta que permitieron un cambio trascendental, haciendo que las organizaciones adquirieran una estructura un poco más flexible y como resultado de las transformaciones vividas en esta época podemos resaltar la aparición de dos tipos de economía.

La primera es la “Sociedad basada en el Conocimiento”, la cual tiene como propósito manejar y difundir la información haciendo énfasis en las comunicaciones, almacenando datos y tecnologías, con información a bajo costo. La otra es la economía basada en el conocimiento que tiene como objetivo innovar y crear un valor agregado más alto basado en el conocimiento; este es un tema que abre la posibilidad para obtener una nueva visión de todos los cambios que a nivel de aldea global se han venido presentando en las últimas décadas.

Es bien sabido por nosotros que el conocimiento se ha convertido en el factor estratégico, pues utiliza la información, la analiza, la clasifica, y contribuye para que con estos datos se pueda construir un futuro integral y justo dentro de cada una de las organizaciones.

Desde el punto de vista administrativo las organizaciones debieron transformar su forma de proceder, es decir, analizar detalladamente como se hacen las cosas, la forma en que se aplican las nuevas tecnologías dentro de los procesos administrativos pero, principalmente, se debe resaltar la transformación cultural que sirvió de impulso a nuevos modelos de conocimiento y cuyo fin único es

mejorar potencialmente la calidad y la eficiencia de todos los recursos con que cuentan las organizaciones.

Desde este punto de vista son grandes las ventajas que la gestión del conocimiento nos brinda y estas ventajas están ampliamente comprobadas. Pero es necesario resaltar que no todo son cosas positivas ya que la gestión del conocimiento presenta una serie de dificultades relacionadas con los procesos informativos que están basados en la tecnología pues los empleados pueden tener dificultades para manejar la base digital de la empresa. Se pueden presentar problemas para poder adquirir los conocimientos relacionados con las tics y estos aspectos pueden dar origen a acciones de exclusión que involucren a aquellos que no desarrollen las competencias para adquirir los conocimientos con facilidad.

La importancia del conocimiento radica en que permite que se desarrolle el proceso de aprendizaje, pero en todo momento el aprendizaje se construye basándose en la realidad y en el entorno que rodea los acontecimientos cotidianos de la sociedad. Es inevitable que se tomen en cuenta factores relevantes como el hecho que la educación es el proceso de aprender a aprender, haciendo apropiación del conocimiento, generando procesos dinámicos de aprendizaje para alcanzar un pensamiento estratégico y prospectivo que encuentre la base para llegar al desarrollo sustentable, pero para lograr este propósito deben conjugarse cada uno de estos elementos aumentando la capacidad que poseen organizaciones y personas para adquirir, difundir y usar adecuadamente los conocimientos para que de esta forma se pueda contribuir al crecimiento económico y al resurgimiento social.

Para alcanzar los propósitos que plantea la gestión del conocimiento es necesario apoyarse en el uso eficiente de los conocimientos existentes, permitir que los conocimientos lleguen a la población adecuada para que el conocimiento pueda ser usado de forma efectiva con la ayuda de herramientas adecuadas para

dinamizar la información y, de esta manera, adaptar el conocimiento a un entorno específico.

Dentro de este interesante proceso están involucrados varios elementos como son las personas, los centros educativos, las instituciones encargadas de la investigación, el sector productivo y cada elemento cumple una función fundamental, haciendo uso del conocimiento en sus dos formas: tacita y explicita, buscando dar respuesta a las necesidades de los individuos que forman una comunidad.

La gestión del conocimiento se mueve en ámbitos rutinarios, organizacionales, de innovación; todo con el propósito de asegurar un orden mínimo, el soporte logístico para dinamizar el proceso y una gestión que sirva de soporte para que no se presenten situaciones de caos.

Anteriormente hablamos de conocimiento tácito, que es aquel que está en las personas porque procede de las experiencias de cada quien y este conocimiento es difícil de transmitir y es la fuente donde se alimenta el sistema de innovación, porque están directamente relacionados. Entre más conocimiento tácito exista mayor será la competitividad que es la principal fuente de recursos del Sistema de Innovación y esto a su vez se verá reflejado en el valor de la organización.

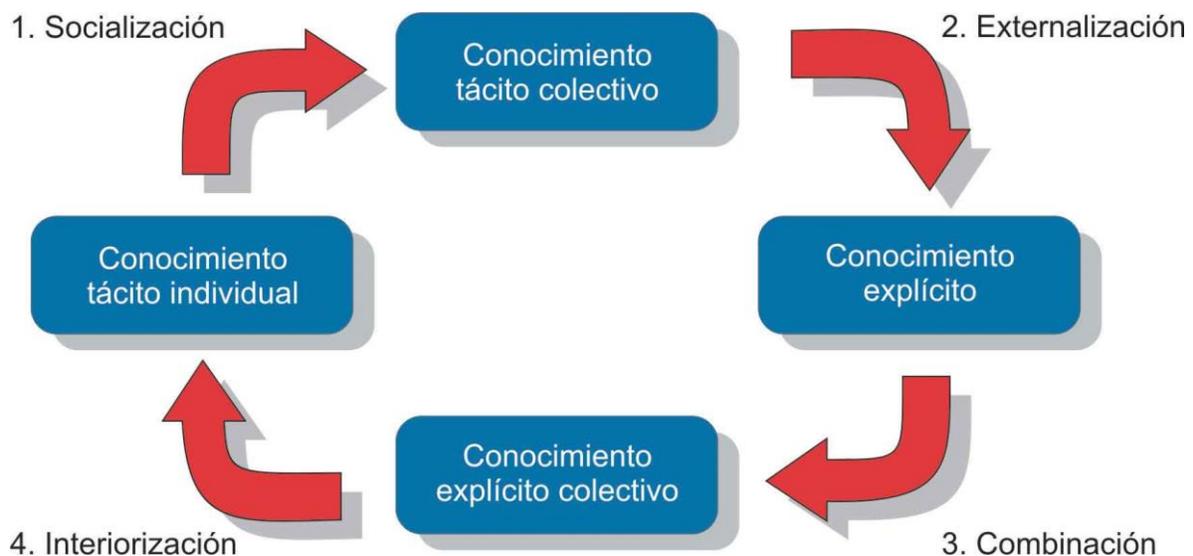
En este proceso, las personas son las que tienen un papel activo porque el conocimiento es como un niño que nace, crece se desarrolla y evoluciona y la gestión del conocimiento pretende poner en funcionamiento medios adecuados para adquirir la información y el conocimiento, y de esta manera establecer planes estratégicos de desarrollo a mediano y largo plazo para crear un enlace entre los diferentes lugares para que se puedan corregir los errores y permanecer en una mejora continua.

Para que se cumplan todos los parámetros se debe contar con una cultura que se oriente al conocimiento y que obligatoriamente relacione directamente la gestión de las estrategias y el valor de la organización, teniendo en cuenta que es necesario hablar el mismo lenguaje y la diversificar los canales de comunicación.

Dentro del enfoque que se le puede dar al conocimiento se puede definir como la habilidad para desarrollar y relacionar de manera estructurada información que permita generar acciones orientadas a determinado factor.

El conocimiento se encuentra clasificado en diferentes grupos:

Desde el tácito que es aquel que las personas u organizaciones tienen almacenadas en su mente - aquí se incluyen las experiencias y los diferentes contextos que permiten desarrollar y generar conocimiento. Luego se evidencia el explícito, donde el conocimiento es más racional, éste está manifestado y simbolizado a través de números, figuras entre otros.



Por último, se tiene el grupo de aprendizaje que está al interior de las organizaciones, donde el objetivo principal se orienta a mejorar la situación del que está aprendiendo, con la finalidad de gestionar y consolidar la conservación de las organizaciones.

Dentro de este proceso se relacionan algunas operaciones mentales aplicando la atención, percepción, comprensión, memorización, análisis, síntesis y pensamiento. La idea es realizar y enfocar el proceso para lograr responder la demanda reforzando la capacidad estratégica dentro de una organización. Se pretende lograr una visualización de los problemas que tiene la organización para mejorar el rendimiento y superar las debilidades que se detectan.

Es pertinente mencionar que este enfoque propuesto nace con el propósito de consolidarse como un agente integrador y globalizador, cuya idea es aplicar en el momento actual en que todo está globalizado. El punto es ver al empleado, al componente de la organización, no como una máquina o un ser inanimado, sino que desde el mismo entorno laboral se dignifique a través de la gestión del conocimiento la actividad y la integración de todo, procesos, habilidades y participantes.

Para las empresa y corporaciones se hace indispensable generar estrategias no solo de gestión sino también motivadoras de los procesos coyunturales que hacen parte de la columna vertebral dentro del poder organizativo de una empresa. La relación que se busca es de propiciar diferentes ambientes en donde la gestión sea más adecuada y por supuesto aplicable dentro de los entornos alternos que pueden caracterizar el proceso de búsqueda de conocimiento dentro de la visión general de la organización.

Como referencia clara se tiene el orden y dirección que a nivel mundial han dado las organizaciones dentro de sus estructuras internas, relacionando el trabajo del empleado con la potencialización de sus habilidades de forma tal que se consoliden espacios, ambientes y oportunidades para el diseño de formas diferentes que surjan como alternativa a los procesos antiguamente realizados.

Pero ha existido una tendencia amplia hacia la innovación ya que esta es la clave relevante dentro de los espacios corporativos que permitan el éxito. Esta parte es fundamental ya que la función principal de la gestión adecuada y la fusión alterna de los empleados en torno a un solo objetivo es conseguir el éxito. Las áreas administrativas generan responsabilidades y variables que ninguna otra área puede desarrollar, ahí es en donde se basa la principal función del conocimiento, entrar como un agente de fusión para los diferentes espacios que se pueden generar dentro del proceso determinado de interrelación de datos e información corporativa

Los diferentes medios hacen de esta actividad una acción participativa y contundente para consolidar espacios de desarrollo, ya que con la gestión del conocimiento cada uno de los miembros de un equipo es importante y fundamental para lograr los objetivos planteados.

Debemos ser cada vez más conscientes de que esta gestión que se realiza en torno a la difusión de un saber está limitada por la epistemología científica o gnoseología. Es decir, no toda la información es objetiva.

La gestión del desarrollo enfocada en que los líderes logren los objetivos de la Organización mediante el aporte de otras personas. Es fundamental evaluar y calibrar el talento humano de la Organización y establecer un plan de desarrollo que incluya actividades en tres dimensiones (formación o aprendizaje formal, crecimiento orientado al mejoramiento de competencias y exposición o

aprendizaje en el trabajo), cuyo objetivo es elevar el nivel de las personas en términos de competencias y desempeño y hacer realidad los planes de carrera y sucesión, con el fin de garantizar la continuidad estratégica de la empresa y la consolidación de una cultura de desarrollo y retención del talento.

Otro aspecto importante y fundamental en la Gestión del Conocimiento es la investigación, la cual se debe fomentar para crear más conocimiento e integrarlo como eje principal en cualquier organización. Se deben implementar grupos de investigadores en las organizaciones para descubrir nuevas prácticas que lleven a la organización a mejorar el bien o servicio ofrecido. Para que la investigación tenga sentido en la organización, debe realizarse para integrar los conocimientos adquiridos en los procesos de generación de valor, pero no siempre estos conocimientos son llevados a la práctica. "...se carece de las herramientas que trabajen específicamente con el tema de la investigación que no solo estén enfocadas en los resultados, sino que permiten capitalizar los conocimientos generados en el proceso mismo" (Gaviria Velásquez, Mejía Correa, & Henao Henao, 2007, pág. 152).

"Es por ello que necesita no de jefes tradicionales, sino facilitadores que potencien lo mejor de su gente, ayudándolos a descubrirse y a ponerse en camino de la excelencia" (Rovira, 2009, pág. 333).

El conocimiento es un gran recurso que si se utiliza de forma correcta se puede convertir en un gran recurso estratégico. Al plantear una estrategia debe considerarse el aprendizaje adquirido en negocios o proyectos anteriores, aprender de los éxitos y fracasos para así realimentar a la organización y poder mejorar día con día.

Emilio Rodriguez (2007, pag.825) señala algunos beneficios de adoptar la gestión del conocimiento en la estrategia organizacional, algunos de estos beneficios son:

1. Calidad de las decisiones que se adoptan.

2. Cumplimiento de los objetivos
3. Logro de soluciones eficaces y eficientes
4. Propendan a su desarrollo y cumplimiento de los fines.
5. Las instituciones públicas logran una evaluación positiva de la administración central del Estado.

Un concepto interesante que ha surgido es el coaching ontológico, es considerado como disciplina que centra su hacer en la potenciación de las capacidades intelectuales del ser humano. El estratega o el “coach” debe fomentar prácticas estratégicas que impliquen la potenciación del conocimiento humano ya que un estratega desarrolla las capacidades de innovación y creatividad del capital humano de la organización creando o desarrollando más conocimiento. Por lo anterior, se necesita a una persona que guie por medio de una estrategia a todos los colaboradores hacia la consecución de las metas y objetivos pero usando la nueva disciplina de la “Gestión del Conocimiento”. Este coach deber ser entonces maestro, retador, guía y compañero” (Rovira, 2009, pag.333).

En la actualidad el conocimiento está en manos de aquellos que se proponen indagar sobre ciertos temas, pero el éxito lo han encontrado solo unos pocos que han pensado que hacer con el conocimiento. Aquellos que han pensado como llevar a la práctica el contenido de manuales y libros muy buenos, hoy nos abren una brecha cada día más amplia dejándonos claro el camino hacia un liderazgo de éxito. Es importante aclarar la diferencia entre capacitar a las personas y desarrollarlas. Capacitar a las personas, es enseñar cómo hacer un trabajo. Un líder debe proveer la capacitación necesaria para su equipo y deber ser una normativa no una excepción. El desarrollo es diferente. Cuando se desarrolla a las personas, se les ayuda a mejorar como individuos, a adquirir cualidades personales que los beneficiaran en todos los aspectos de la vida, no solo en los trabajos.

Existen varias habilidades gerenciales que son importantes a la hora de generar estrategias que faciliten el proceso de Gestión del Conocimiento, como son la comunicación asertiva, el equilibrio gerencial , el desarrollo, desarrollo

empresarial, y la competitividad. Desarrollarse es modificar comportamientos para mejorar (innovar).

Se refiere al conocimiento útil para la empresa que poseen las personas y los equipos de las mismas, el capital humano es la parte del capital intelectual en que se recogen tanto las competencias actuales (conocimientos, habilidades y actitudes) como la capacidad de aprender, creando equipos de trabajo que integran la organización. Por su parte el capital estructural si es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus trabajadores se marchan. Este capital es el que recoge el conocimiento sistematizado, explícito o internalizado por la organización. Es un conocimiento que puede ser reproducido o compartido, lo que permite una trasmisión rápida del conocimiento, generando un espiral ascendente de conocimiento y de mejora continua. A diferencia del capital relacional, hace referencia a aspectos internos de la organización.

Se distinguen dos componentes dentro del capital estructural: el capital tecnológico que recogería el conjunto de capacidades necesarias para el desarrollo de las actividades básicas o esenciales desarrolladas por grupos de personas de la organización (agrupadas según función a desarrollar) en el momento actual, o las necesarias para llevar a cabo el proceso de innovación que permita la innovación de las competencias en función de las necesidades del mercado. El capital organizativo facilita la mejora en el flujo del conocimiento y trae como consecuencia una mejora en la eficacia de la organización al integrar de manera adecuada las diferentes funciones de la empresa.

El capital relacional establece las relaciones de la empresa con los agentes de su entorno (cliente, proveedores, competidores). Este capital no puede ser controlado fácilmente por la empresa por su naturaleza. En la medida en que las relaciones estén basadas en las personas, el capital relacional tendría una naturaleza similar -en cuanto a su vulnerabilidad- al capital humano. El capital intelectual, con recurso intangible, presenta una serie de particularidades específicas que condicionan su gestión en la empresa.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la implementación de la gestión del conocimiento que significa ante todo es concientizar acerca de la significación del recurso saber. Se debe asignar una determinada dirección a la estructuración y utilización del conocimiento, La sensibilización de los accionistas con respecto a la significación del recurso conocimiento para el éxito en los negocios se obtiene cuando se observa el mercado y la solución a problemas de los clientes e inversores, para este caso se debe ofrecer un rápido acceso a informaciones específicas y a conocimientos para reflexionar sobre determinados problemas, concluyendo que una administración sistemática del recurso conocimiento coopera considerablemente con el éxito de la organización.

Los objetivos estratégicos apoyados mediante la movilización del conocimiento , desde la óptica del conocimiento, el liderazgo de productos provoca una gran fuerza de renovación en la que la combinación de los saberes existentes originan continuamente habilidades, para alcanzar este liderazgo es necesario un reconocimiento y presentimiento de las tendencias del mercado y de los desarrollos tecnológicos. El acercamiento con el cliente, que se interpreta como la estrecha relación existente con el cliente que significa un mayor conocimiento sobre sus necesidades y preferencias, y la estructuración de una base de confianza para aprender y crecer en forma conjunta. Mientras podamos partir del balance del conocimiento para describir y evaluar los mismos, se determina que saberes son necesarios y cuáles son las mejores condiciones para el futuro a través del análisis estratégico del conocimiento, basándose en este, se deducen los puntos fuertes y débiles que deben ser observados en la organización que a través de un conjunto de herramientas utilizadas y probadas como la gestión de la calidad, se logra la estructuración de objetivos preconcebidos, para desarrollar en la conducción de la organización una orientación al conocimiento que permita el ingreso de la misma a un concepto totalizador.

## CONCLUSIONES

1. La gestión del conocimiento se fundamenta en la implementación de tecnologías, permitiendo el flujo de conocimiento entre un determinado grupo o empresa.

Permite aumentar las ventajas competitivas y compromiso con los clientes por medio de la eficiencia, innovación, y una mayor rapidez y efectividad en la toma de decisiones. Es de aclarar, que la implementación de un proceso de gestión del conocimiento requiere un esfuerzo de todas las áreas y compromiso de los integrantes y así lograr que la información este documentada en forma adecuada y sea utilizada en el futuro.

2. Esta ciencia se ha convertido en una ciencia disciplinaria que ha tomado gran fuerza en los últimos años, en un mundo globalizado donde los cambios son constantes en todos los aspectos, el conocimiento creado debe ser aprovechado por las organizaciones para seguir avanzando y mantenerse a la vanguardia del mercado.

3. El conocimiento genera valor, si se maneja adecuadamente llega a ser una ventaja competitiva importante para la organización, es importante que la organización sea consciente de que se debe invertir en investigación y desarrollo para adquirir mayor conocimiento y mejores resultados organizacionales.

4. El capital humano como fuente de conocimiento es vital, ya que permite transformar el conocimiento en competencias y ventajas competitivas para mejorar continuamente y lograr los objetivos propuestos por la organización.

## BIBLIOGRAFIA

Chiavenato, I. (2006). Gestión del Talento Humano. México, D.F: Mac Graw Hill.

Universidad Nacional, Portal Virtual UNAL. Recuperado el 20 de mayo del 2014 de: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/pdf/documentos/instructivo.do>, Instructivo para la elaboración de los manuales de procedimientos y funciones. Bogotá.

Rodriguez Ponce E. (2007). La toma de decisiones estratégicas en las instituciones universitarias. Un estudio empírico en Chile y España. Consejo de Rectores de Chile. Andros, Santiago, Chile. 2005, 199pp

Rovira, M.E. (2009). Coaching ontológico: La Gestión Administrativa de las sociedades del entendimiento y el conocimiento. ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública (56-57): 327-333

Ludy Marcela Mendoza Robayo

Firma del (la) Estudiante  
Seguimiento

Código: d0101352

[marcela.2209@hotmail.com](mailto:marcela.2209@hotmail.com)

Celular: 3174378238

Vo.Bo. Tutor de

NOMBRE: Luis E. Correa

Correo electrónico:

[luis.correa@unimilitar.edu.co](mailto:luis.correa@unimilitar.edu.co)

Formato aprobado por el Comité de Opciones de Grado de la Facultad de Estudios a Distancia - UMNG