

# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA ORGANIZACIÓN



ARTÍCULO

NIDIA RODRÍGUEZ MAZAHUA

FIA  
FIA

**El autor de este artículo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación , a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre Y Hernández por la dedicación y compromiso por forjar talentos.**

# Índice

Índice .....	3
Resumen.....	4
Introducción .....	5
Conocimiento .....	5
Conocimiento explícito.....	6
Conocimiento tácito.....	6
Gestión del conocimiento .....	6
Aplicaciones de gestión del conocimiento.....	7
Proceso de la gestión del conocimiento .....	9
7 procesos en la gestión del conocimiento en las organizaciones.....	9
Objetivos de la gestión del conocimiento .....	11
Técnicas y herramientas de la gestión del conocimiento .....	12
Conclusión .....	12
Referencias bibliográficas .....	13

## Resumen

Desde hace algunos años se viene hablando de un temas de relativamente nuevo, este es el de gestión del conocimiento, y se describe como una tendencia de futuro para encarar los retos que existen en la sociedad de la información.

La gestión del conocimiento puede ser concebida como aquel conjunto de actividades que se realizan con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una determinada organización y de las personas que laboran en la misma, dirigiéndolos al logro de sus objetivos.

La gestión del conocimiento es más que nada una filosofía de gestión, que utiliza técnicas o unos medios específicos que se puedan aplicar en cualquier entorno

Existen diferentes procesos propios de la gestión del conocimiento, sin embargo existen dos procesos fundamentales que a la vez se subdividen en otros.

1. La creación de conocimiento.
2. La trasmisión del conocimiento

La trasmisión puede darse desde diversos puntos de vista y de muchas formas a través del espacio y del tiempo, mientras que el uso del conocimiento es visto como un fin en sí mismo.

# GESTION DEL CONOCIMIENTO

## Introducción

Desde hace algunos años se viene hablando de un temas de relativamente nuevo, este es el de gestión del conocimiento, y se describe como una tendencia de futuro para encarar los retos que existen en la sociedad de la información.

Existen quienes aseguran que esta forma de gestión solo es una moda, pero que no ha aportado nada que sea realmente importante, sin embargo las estrategias comerciales de vendedores de software y consultores de distinto tipo han cambiado de manera importante y casi en su mayoría venden la gestión del conocimiento, al mismo tiempo las empresas han implantado diferentes programas de gestión del conocimiento con resultados favorables.

## Conocimiento

El conocimiento dentro de una empresa se refiere al proceso que se da en la misma cuando un determinado individuo hace uso de lo que conoce y de la información con la que cuenta para la resolución de un problema o el desarrollo de cierto proyecto

## **Conocimiento explícito**

Se refiere al tipo de conocimiento que dentro de una organización establece las formulas por las que se puede transmitir a otras personas.

## **Conocimiento tácito**

Es el tipo de conocimiento con el que toda organización cuenta pero que no está registrado en algún lugar determinado y por lo tanto está ligado al grupo de personas que componen la organización en cada momento.

## **Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento puede ser concebida como aquel conjunto de actividades que se realizan con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una determinada organización y de las personas que laboran en la misma, dirigiéndolos al logro de sus objetivos.

El conocimiento es un recurso importante para las organizaciones y este entraría dentro de los activos intangibles que muchos estudios han tratado de cuantificar para lograr medir el denominado capital intelectual.

“La mejor forma de entender el papel de capital intelectual es compararlo como organismo vivo, por ejemplo un árbol. Lo que se describe en los

organigramas, los informes, es el tronco, las ramas y las hojas. Pero, aunque esta sea la parte del árbol visible, no lo es todo.

La mitad al menos está bajo tierra, son las raíces. Estas, en nuestra metáfora, constituirían el capital intelectual de la organización:

El estudio de las raíces de valor de la empresa. Así, los tipos de valor a tener en cuenta a la hora de medirlos, se podrían dividir en tres clases:

Capital humano: lo constituyen los conocimientos, habilidades, experiencias de los empleados individuales de la organización.

Capital estructural: son los equipos, programas, bases de datos, estructura organizativa,...y todo lo que forma parte de la capacidad organizacional de una empresa.

Capital cliente: se trata del fruto del desarrollo de relaciones con los clientes claves de una organización “. (L.Edvinsson & Malone, 1999)

## **Aplicaciones de gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento es más que nada una filosofía de gestión, que utiliza técnicas o unos medios específicos que se puedan aplicar en cualquier entorno.

La gestión del conocimiento no puede ser implantada en un espacio de tiempo corto y por esto no hay muchas evidencias prácticas que sean confiables, lo que hasta ahora diversos autores han mostrado son

pequeños cambios que se han encaminado a facilitar la gestión del conocimiento dentro de una organización como por ejemplo:

- Implantación de herramientas de software
- Establecimiento de sistemas de debates
- Sistema de recompensas por aportación de ideas.

Y también se han implementado acciones para incrementar la competencia de los trabajadores como:

- Programas de adquisición de ordenadores para casa.
- Programas de formación

Existen 3 frentes en los cuales se desarrollan las iniciativas prácticas

Gestión de la información: la tendencia es implantar sistemas que permitan que la información que tiene la organización y los individuos que la componen puede ser compartida con los demás.

Para esto hoy en día se trabaja en la creación de mapas documentales y de conocimientos en los cuales se representa y se da acceso de manera grafica a la tipología documental que se genera en una organización para que así, todos tengan conocimientos de que es lo que realizan los demás departamentos de una empresa.

Gestión de recursos humanos: para que existan ideas dentro de una empresa y las personas se sientan en optimas condiciones de realizar su trabajo y aportar conocimientos a a organización se deben establecer políticas de desarrollo re los recursos humanos que hagan que esto sea posible.

Esto solo puede lograrse a partir de la formación continua del personal o la celebración de encuentros o comunidades donde se compartan diferentes conocimientos.

Medición de los activos intangibles: las diferentes organizaciones tratan de medirlos para así demostrar su potencial y capacidad de enfrentar el futuro con éxito y demostrar el crecimiento a lo largo del tiempo. (C.Bustelo & Amarilla, 2001).

## **Proceso de la gestión del conocimiento**

Existen diferentes procesos propios de la gestión del conocimiento, sin embargo existen dos procesos fundamentales que a la vez se subdividen en otros.

3. La creación de conocimiento.
4. La transmisión del conocimiento

La transmisión puede darse desde diversos puntos de vista y de muchas formas a través del espacio y del tiempo, mientras que el uso del conocimiento es visto como un fin en sí mismo. (Canals, 2003)

## **7 procesos en la gestión del conocimiento en las organizaciones**

1. Identificación: es el conjunto de técnicas y herramientas que hacen más fácil para las organizaciones saber que conocimientos se hallan dentro de la organización, donde se encuentra registrado y quienes lo portan dentro de la misma o fuera de esta.
2. Adquisición: una vez identificados los conocimientos con los que se cuenta y sus principales lagunas, la organización debe instrumentar una serie de estrategias para adquirir el conocimiento que no posee y que está en fuentes externas a la organización, ya sea que se trate de expertos o en otra organización, etc.
3. Desarrollo: cuando el conocimiento no está dentro de la organización pero tampoco fuera, es necesario que la empresa lo desarrolle o lo cree, mediante este proceso la organización deberá facilitar espacios para que los individuos innoven.
4. Compartición y distribución: se refiere a la distribución del conocimiento con las personas adecuadas o hacerlo disponible en el lugar donde se necesite, para esto la empresa debe habilitar espacios de interacción entre las personas para que así les permita intercambiar diferentes experiencias e ideas.
5. Uso: es de suma importancia que el conocimiento sea utilizado para asegurar una respuesta adecuada de la organización ante las situaciones internas y externas a enfrentar. El uso de conocimientos en las distintas etapas de problemas se convierte en algo vital para que la organización pueda responder adecuadamente a los cambios continuos del entorno.
6. Retención: consiste en conservar el conocimiento para que pueda ser reutilizada siempre que se requiera por la organización y evitar que se trabaje más o doble.

7. Medición: se necesita que se evalúen los cambios ocurridos en la base de conocimiento organizacional y si se han cumplido con los diferentes objetivos de conocimiento de la organización.

## **Objetivos de la gestión del conocimiento**

Existen diversas teorías que se ocupan de la gestión del conocimiento, en estas pueden existir diferencias, sin embargo existen cuatro objetivos que las relacionan.

- Explotar el conocimiento existente del mejor modo posible: hacer que el conocimiento que ya existe en la empresa sea lo mayormente productivo y esto se logra a través de procesos de socialización, combinación, externalización e internalización.
- Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje, este objetivo está muy relacionado con el planteamiento de aprendizaje continuo.
- Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la organización: esto con el objetivo de que las organizaciones puedan brindar un servicio eficiente a los clientes, es de vital importancia que el conocimiento individual pase a ser general.
- Alinear la estrategia de la entidad con las capacidades: estas pueden ser las existentes o las que vayan surgiendo, para aprovechar las nuevas oportunidades, las organizaciones deben conocer sus competencias actuales. (Lozano, et al , 2000)

## Técnicas y herramientas de la gestión del conocimiento

Algunas de las técnicas que se pueden utilizar para apoyar la gestión del conocimiento son:

- Tecnologías push
- Mapas de conocimiento
- Manuales de trabajo
- Lluvia de ideas
- Comunidades de practica
- Tecnologías web
- Bibliotecas virtuales corporativas
- Aplicaciones de la inteligencia Artificial como sistemas expertos, redes neuronales, algoritmos genéticos, etc.
- Trabajo en equipo (EcuRed, 2016)

## Conclusión

Los cambios tan rápidos que se han originado a partir de la innovación tecnológica, las empresas necesitan saber aprovechar los recursos con los que cuentan para así poder ser más competitivas y brindar un mejor servicio al cliente , esto solo se puede lograr si las empresas realizan una correcta gestión del conocimiento y potencializan lo que conocen y lo diversifican para ser mejores aun , las tecnologías proveen un sinfín de

beneficios si se utilizan de manera inteligente para lograr objetivos organizacionales.

## Referencias bibliográficas

C.Bustelo, & Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y Gestión de la información. *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, 226-230.

Canals, A. (2003). *La gestión del conocimiento*. Barcelona.

EcuRed. (12 de Abril de 2016). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed:  
[http://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento](http://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento)

L.Edvinsson, & Malone, M. (1999). *El capital intelectual*. Barcelona: Gestión 2000.

Lozano, Sevilla, & Valtueña. (2000). *Aproximación a la Gestión del conocimiento, una visión práctica*.

Propuesta de tesis: la gestión del conocimiento como factor del éxito de empresas multinacionales.

Objetivo: analizar como la gestión del conocimiento ha llevado a alcanzar el éxito de empresas multinacionales.