



S.E.P

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
ORIZABA**

MAESTRIA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

MATERIA:
FUNDAMENTOS DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL ARTÍCULO:
“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

PRESENTA:
ING. ALEJANDRO LOZANO LUNA

NOMBRE DEL PROFESOR:
DR. FERNANDO AGUIRRE Y HERNANDEZ

Orizaba Ver.

Fecha (26/02/2018)

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
QUE ES EL CONOCIMIENTO	4
QUE ES LA GESTIÓN	5
ANTECEDENTES DEL CONOCIMIENTO SEGÚN LAS CORRIENTES FILOSÓFICAS.....	6
CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO.....	6
FUENTES DEL CONOCIMIENTO	7
MÉTODOS PARA LA ADQUISICION DE CONOCIMIENTOS	8
EL DISCURSO DEL MÉTODO POR RENÉ DESCARTES.....	8
NOVUM ORGANUM.....	9
MÉTODO CIENTÍFICO	9
MINERÍA DE DATOS.....	10
QUE ES LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	10
COMPONENTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	11
MEDIOS PARA COMPARTIR CONOCIMIENTO.....	12
CONCLUSIÓN	16
FUENTES DE INFORMACIÓN	17

INTRODUCCIÓN

En un mundo tan globalizado y tan competitivamente difícil como en el que vivimos ahora, es indispensable para las nuevas compañías tratar de contratar a personal exitoso, especialmente, que sea servicial; ya que según expertos; es mejor contar con gente que sea servicial ya que la información y la educación cualquier persona la puede adquirir.

Retomando el tema acerca de lo que es lograr que una empresa sea exitosa en la actualidad, se han creado diferentes herramientas las cuales ayudan a observar los principales problemas que están afectando el crecimiento de la empresa. Entre los parámetros que más afectan a una organización, es el ambiente interno que se obstruye el crecimiento de cualquier empresa.

Es por esta razón que diferentes organizaciones se han tomado a la tarea de mantener un control sobre los departamentos y el personal con el que laboran, como la nueva y recién establecida Matriz de Riesgos; la cual nos ayuda a poder tener un control sobre las diferentes actividades que deben realizar los trabajadores y que con lo mismo se busca tener un control en el conocimiento y delegación de trabajo de un jefe con su colaborador directo.

La gestión del conocimiento se encarga de mejorar el desempeño de cualquier organización sin importar cuál sea su giro y puede lograr una resolución de los problemas, creando aprendizajes en todo el personal, para las próximas tomas de decisiones.

“Organizaciones en la que los empleados desarrollan su capacidad de crear los resultados que realmente desean y en la que se propician nuevas formas de pensar, entendiendo la empresa como un proyecto común y los empleados están continuamente aprendiendo a aprender”. (Senge, 1999)

QUE ES EL CONOCIMIENTO

El Conocimiento se puede definir como una cualidad que todos los humanos tenemos; se desarrolla mediante diferentes acciones como pueden ser, el entendimiento, inteligencia y la razón natural.

Para los grandes pensadores como Aristóteles y Platón, el conocimiento se puede obtener de manera directa o indirecta.

El conocimiento directo: es el tipo de conocimiento que se obtiene gracias a los sentidos. Ejemplo: Al momento de contemplar una puesta de sol, es conocimiento que me proporciona la percepción.

El conocimiento indirecto: se refiere al conocimiento basado en creencias, y juicios que tenemos sobre ciertas situaciones que ocurren a nuestro alrededor, sin tener la completa certeza de que sean verdaderos o falsos. (Eyssautier, 2006)

Existe otro tipo de conocimiento como es el Conocimiento Vulgar: Es el conocimiento que se obtiene de manera superficial o aparente, este conocimiento se adquiere por contacto directo de las personas que nos rodean y se van transmitiendo de generación en generación.

El conocimiento racional: Es el tipo de conocimiento de la naturaleza a partir de la reflexión del hombre que tiene una interacción directa. Ejemplo: un matemático usa la razón para la resolución de sus complicaciones.

Conocimiento Científico: se basa principalmente en métodos, investigaciones, experimentación; para poder dar solución a cualquier problema. Se trata de

investigar cuales son las posibles causas de la problemática utilizando la experiencia como objeto principal de estudio. Todos los resultados que se obtienen del conocimiento científico se fundamentan en la realidad.

El conocimiento filosófico: Es todo tipo de conocimiento que se obtiene con base a los documentos escritos en siglos pasados, posteriormente el filósofo se dedica a la recopilación de información, análisis y corroboración por medio de la práctica.

Conocimiento Artístico: Es el conocimiento utilizado para transmitir emociones, pensamientos y descubrir la belleza de lo que se gusta plasmar. Ejemplo: Música, danza, pintura, literatura, entre otros.

Conocimiento Empírico: Este tipo de conocimiento surge por casualidad de la vida. Las diferentes actividades que realizan las personas permiten a los demás seres humanos a conducirse en las distintas a actividades que desarrollan. (Boungue, 2004)

SERENDIPIA: hallazgo afortunado inesperado que se produce cuando se está buscando una cosa distinta. .

El siglo XXI se estableció como la era del Conocimiento, ya que hoy en día es muy difícil que no se pueda acceder a las investigaciones o experimentos que hayan realizado otros estudiados a lo largo de la historia de la Humanidad.

QUE ES LA GESTIÓN

Es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica o cualquier organismo. (RAE, s.f.)

Se refiere a la buena administración y manejo de recursos tanto materiales, humanos y financieros en el marco sistemático de una empresa, por lo que se encarga también de distribuir atribuciones y delegar responsabilidades por puesto de trabajo. (Martínez Nogueira, 2000)

ANTECEDENTES DEL CONOCIMIENTO SEGÚN LAS CORRIENTES FILOSÓFICAS

- Racionalismo: Este tipo de corriente filosófica fue formulada por René Descartes; este pensamiento se formula gracias al papel que desarrolla que la razón es la parte primordial para la adquisición del conocimiento. Esta filosofía rechaza la idea de la adquisición de conocimiento por medio de los sentidos, ya que nos pueden engañar y defiende las ciencias exactas.
- Empirismo: Teoría filosófica que destaca la relación que existe entre la experiencia y la percepción sensorial para la formación del conocimiento. Todo lo opuesto a lo que nos explicaba la filosofía del Racionalismo. (Carlo, 2004)
- Intelectualidad: Se dedica al estudio y la reflexión sobre la realidad, comunicando las ideas con la intención de influir en ella.
- Apriorismo: Doctrina filosófica en la cual nos dice que se puede adquirir cualquier tipo de conocimiento acerca de cualquier cosa, sin recurrir a ningún tipo de experiencia.

CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO

- Su fin es alcanzar una verdad objetiva
- Es un proceso basado en la contemplación viva sensación, percepción y representación.

Desde los grandes pensadores de la Antigua Grecia, se ha impulsado de manera exponencial el desarrollo y construcción del Conocimiento, grandes investigadores

hicieron grandes aportaciones a la humanidad como lo fueron Tales de Mileto, Pitágoras, Aristóteles

Todos los conocimientos adquiridos por los antiguos griegos eran basados en la Observación, el paso principal del método científico;

El conocimiento que se adquiere después de vivir las experiencias que cada individuo posee, se genera información, y como consiguiente conocimiento de esta manera cualquier ser humano tiene la capacidad de crear su propia perspectiva del conocimiento adquirido.

FUENTES DEL CONOCIMIENTO

El conocimiento se encuentra en la acción práctica, es decir todo el saber humano, sus teorías, conceptos son funciones descubiertas gracias a la experiencia y la práctica, que se iniciaron con las percepciones sensoriales de las cosas que nos rodean. Esta filosofía se basa en dos pensamientos diferentes como lo son

El Idealismo: Esta fuente del conocimiento tiene inmersa diferentes ideologías como lo son:

- La religión: la concepción de un ser todo poderoso, creador del cielo y de la Tierra.
- Metafísica: más allá de lo físico, donde se explica que todo lo que se hace tiene una repercusión al instante o en algún momento de la existencia.
- Moral: se establece un comportamiento humano y por conciencia propia.
- Ética: disciplina filosófica que se encarga de estudiar el bien y el mal y sus relaciones que tienen sobre el comportamiento humano. (Singer)

Racionalismo: Este concepto ha dado como resultado las leyes científicas, es por clara oposición una aclaración científica de todo lo que sucede. Este tipo de

concepto ha impactado de tal fuerza que la actualidad, se considera que ser una persona racional es mejor que una idealista.

- Conocimiento científico
- Experimentaciones
- Procesos que se han probado mediante los sentidos

Su filosofía ha ayudado a mejorar exponencialmente ramas como:

- Industria
- Comercio
- Diversión
- Medicina
- Ciencia
- Educación

(García Tapia Arregui, 2000)

MÉTODOS PARA LA ADQUISICION DE CONOCIMIENTOS

EL DISCURSO DEL MÉTODO POR RENÉ DESCARTES

René Descartes explica en su libro el Discurso del Método, consiste en cuatro reglas:

- 1) Evidencia: Recalca que solo es verdadero todo aquello que no emite duda al pensamiento.
- 2) Análisis: Reducir lo complejo a partes más simples para entender todo correctamente.
- 3) Deducción: Permitir a la operación racional deductiva el peso de la investigación, para encontrar las verdades complejas.
- 4) Comprobación: Comprobar si lo descubierto a partir de la razón fue conseguido a través de estas reglas anteriormente mencionadas.

(González, 2011)

NOVUM ORGANUM

Novum Organum (Nuevo Instrumento) creado en 1620 por Francis Bacon, este instrumento fue elaborado para crear la ciencia como una técnica, este instrumento es capaz de otorgarle al ser humano un dominio sobre la naturaleza.

Este instrumento explicaba que era necesario crear instrumentos eficaces para lograr el dominio de lo que ocurre en el mundo exterior. Nos decía que era necesario olvidarse de los prejuicios que pudiesen existir en base a esa investigación, ya que era el principal problema para la creación de nuevas ideas.

MÉTODO CIENTÍFICO

Proviene del griego: *meta* (hacia), *odos* (camino), y del latín *scientia* (conocimiento) “camino hacia el conocimiento”.

“El procedimiento planeado que sigue en la actividad científica para distinguir la forma de existencia de los procesos, distinguir fases de su desarrollo, desentrañar sus enlaces internos y externos; esclarecer sus interacciones con otros procesos, generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos de este modo, demostrados luego con rigor racional y conseguir después su comprobación en el experimento y con la técnica de su aplicación” (Gortari, 1979)

Esta herramienta es utilizada por los científicos como una forma planificada para realizar sus actividades y de esta manera conseguir sus logros que han logrado llevar a la humanidad hasta el momento en el que estamos.

- Observación
- Hipótesis
- Experimentación
- Teoría
- Ley

MINERÍA DE DATOS

Este término, se refiere a cualquier forma de datos que se realicen a gran escala para procesar de una manera más fácil toda la información obtenida de manera semi – automática. Esto sirve para detectar patrones de toda la información obtenida, creando diferentes grupos de registros; separando los que se consideran más importantes.

Proceso:

- 1) Selección del conjunto de datos: Todas las variables que afectan de manera directa o indirecta
- 2) Análisis de las propiedades de los datos
- 3) Transformación del conjunto de datos de entrada
- 4) Seleccionar y aplicar la técnica de minería de datos
- 5) Extracción del conocimiento
- 6) Interpretación y evaluación de datos

(Haag)

QUE ES LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

En toda organización es necesario tener una gran comunicación para que todo proceso funcione de manera correcta y como consecuencia de esto se pueda tener un producto o servicio eficiente que pueda cumplir todas las expectativas del cliente. Es importante aclarar que las habilidades de todos los trabajadores no tienen por qué ser las mismas, sino que cada trabajador este comprometido a dar lo mejor de sí para obtener un buen resultado.

Es indispensable para toda empresa exitosa, saber de dónde vienen y hacia dónde van, ya que todos deben estar comprometidos y enfocados en la dirección correcta, debido a que todos al momento de entrar a cualquier compañía por muy simple que sea tu tarea o puesto, todo funciona de acuerdo a un sistema.

La gestión del conocimiento se separa en dos ramas

- Gestión del conocimiento interno
- Gestión del conocimiento externo

Toda empresa debe estar consciente de que para que una empresa sea exitosa, debe tener sistemas de vigilancia tecnológica, estas se encargan de proveer información necesaria de otras compañías y de lo que ocurre en el mercado.

Esto nos hace realizar cambios en caso de que sea necesario, es decir, mayor velocidad en el flujo de caja, mayor calidad en los productos para ser competitivos, mejores días de venta; en el ambiente externo nos dirá cuales son las mejores opciones para posicionar la empresa, los lugares en donde se generará más dinero.

COMPONENTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- 1) **INFORMACIÓN:** Puede ser almacenada por los sistemas de información de la empresa, creando un cuadro de mando integral, en la cual se conforme de ideas novedosas de todos los trabajadores para mejorar los productos o servicios.

Si la información se maneja de manera adecuada, se pueden realizar cambios de manera inmediata, esto puede ocurrir al observar si la competencia está ganando más porcentaje del mercado, entre otros problemas.

- 2) **HABILIDADES:** Esto es más complicado de transmitir ya que se necesita que una persona sea experta y pueda emitir el conocimiento a una o varias personas capacitándolas debidamente.

He aquí una problemática que ha surgido desde hace mucho tiempo, causando conflictos internos dentro del personal; que pasa si capacitó a mi personal y se va a otra empresa, pero que pasa si no lo capacitó y se queda.

Según Gregorio Billikopf nos dice que es mejor, tener un personal capacitado que un personal incapaz de resolver problemas que afecten de manera directa la

empresa. La necesidad de capacitación de mi personal se puede manifestar en diferentes indicadores como pueden ser:

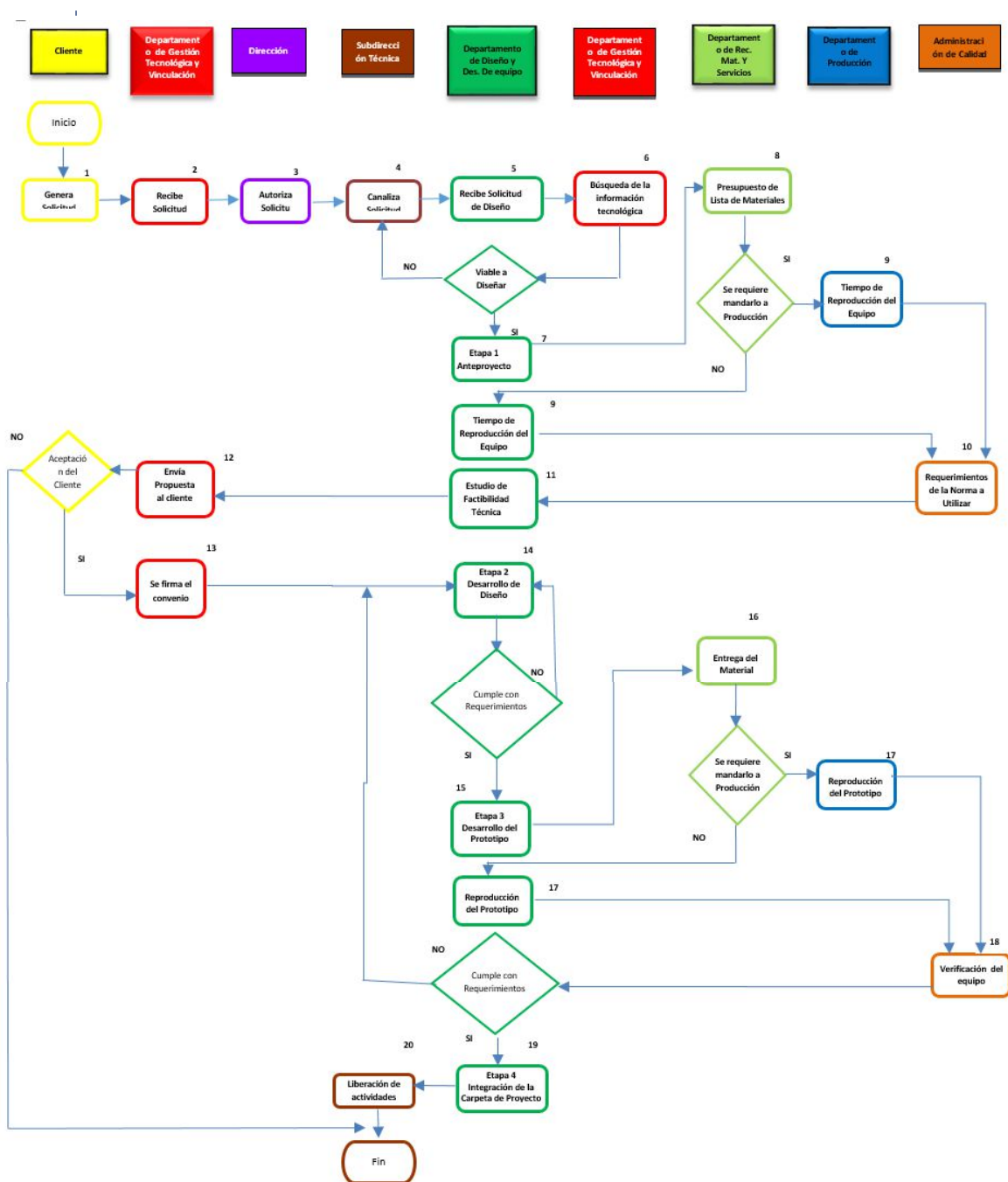
1. Datos que demuestren que están surgiendo problemáticas en algún departamento o parte del proceso de la empresa.
2. Evaluaciones de desempeño ineficientes
3. Conocimientos muy limitados y poca experiencia en el ambiente laboral
4. Planificación de ascensos en un futuro
5. Leyes y reglamentos nuevos que requieran entrenamiento

(Encina)

MEDIOS PARA COMPARTIR CONOCIMIENTO

- Reuniones
- Mesa redonda
- Grupos de trabajo
- Encuentros voluntarios
- Memorándum
- Publicaciones dentro del área de trabajo
- Correos electrónicos
- Plataforma especial para la formación y capacitación del personal

EJEMPLO DE UNA BUENA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			TRATAMIENTO DEL RIESGO		
No.	ETAPA	ACTIVIDAD	CONSECUENCIA	FRECUENCIA	SEVERIDAD	RIESGO	MEDIDAS DE CONTROL	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO
1	Genera Solicitud (Cliente)	1.1 Genera solicitud con las especificaciones de diseño del proyecto	Oferta de servicios escasa del CRODE	FRECUENTE F4	PELIGROSO	PELIGROSO C3	Innovación y mejora de servicios y productos	Gestión Tecnológica y Vinculación	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita
2	Recibe solicitud (Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación)	2.1 Recibe solicitud de diseño y desarrollo de equipo y canaliza a la Dirección para su atención	Comunicación efectiva entre el cliente y el jefe del departamento de vinculación	OCASIONAL F2	TOLERABLE	TOLERABLE C3	Comunicación eficiente entre los departamentos involucrados	Subdirector Técnico	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita
3	Autoriza Solicitud (Director(a) del Centro)	3.1 Recibe, analiza y autoriza solicitud para canalizarla a la Subdirección Técnica	Comunicación efectiva con la subdirección técnica y jefes de departamento	PROBABLE F3	INDESEABLE	INDESEABLE C3	Planeación estratégica	Subdirector Técnico	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita
4	Tramita solicitud (Subdirector (a) Técnico (a))	4.1 Recibe solicitud y envía al departamento de diseño y desarrollo de equipo para su atención.	Comunicación efectiva con jefes de departamento de la subdirección técnica	OCASIONAL F2	TOLERABLE	TOLERABLE C3	Comunicación eficiente entre los departamentos involucrados	Subdirector Técnico	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita
7	Genera anteproyecto (Jefe(a) del proyecto)	7.1 Se nombra al Jefe(a) de proyecto 7.1 Se comienzan a realizar los trabajos del anteproyecto, utilizando el formato de planificación	Falta de conocimiento del proyecto. Infraestructura inadecuada y/o deficiente	FRECUENTE F4	PELIGROSO	PELIGROSO C4	Atender la solicitud del cliente en base al tiempo establecido	Director Subdirector Técnico Jefe del Departamento de Diseño	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita

	Jefe(a) del Departament o de Diseño)	del diseño y desarrollo de equipo CR-PP-PO-01-03					de entrega del proyecto		
14	Realiza el desarrollo del diseño (Jefe(a) del proyecto Jefe(a) de la oficina de proyecto Jefe(a) del Departament o de Diseño)	14.1 Se desarrolla el diseño del prototipo, utiliza el formato CR-PP-PO-01-05 para generar los reportes de avance de proyecto, verificando y validando los resultados contra los requisitos de entrada solicitados. Si el diseño cumple con los requisitos del cliente, se continúa con el procedimiento. Si el diseño no cumple con los requisitos del cliente se regresa a la etapa del desarrollo del diseño	Falta de capacitación y de compromiso Infraestructura deficiente (Equipo, Software)	FRECUENTE F4	CATASTROFICO	CATASTROFICO C5	Desarrollo tecnológico	Director Subdirector Técnico Jefe del Departamento de Diseño	De acuerdo a lo acordado en el PTA Cuando el cliente lo solicita

CONCLUSIÓN

Toda empresa que busque ser exitosa, debe considerar una relación indispensable que tienen todas las empresas que son de clase mundial, es la relación que existe entre la buena comunicación y una buena gestión del conocimiento. Aunque el conocimiento sea algo implícito como lo pudimos entender en los puntos anteriores, toda organización necesita desarrollar su recurso más importante, su recurso humano.

Buscando tener siempre un conocimiento general del entorno en el que se desenvuelven para poder permanecer en el tan disputado mercado de hoy en día. La gestión del conocimiento, apoya de igual manera a caminar de una manera ordenada de cada uno de los colaboradores que existen en la empresa.

POSIBLE TEMA DE TESIS

Una buena Gestión del Conocimiento del grupo Cantabria, para llevar a la organización a un nivel competitivo a nivel Internacional. Siguiendo los procesos que se tienen y mejorar cada uno de los procesos.

AGRADECIMIENTOS:

A mi familia por su sacrificio y apoyo que me dan siempre, a mis compañeros por aportarme el conocimiento y hacer mis días mejores; a mis profesores que son mis guías a lo largo de la vida.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Recuperado por Alejandro Lozano Luna el 24 de febrero del 2018 de:

Blogspot. (s.f.). Obtenido de Blogspot:

<http://juliettehemoreno.blogspot.com/2010/10/fuentes-del-conocimiento.html>

Boungue, M. (2004). *La investigación científica*. México.

Carlo, S. (2004). *Empirismo, Gianni Vattimo*. Enciclopedia Garzanti della Filosofia.

Encina, G. B. (s.f.). Capacitación del personal. *Administración Laboral Agrícola*.

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación: Desarrollo de la inteligencia*.

García Tapia Arregui, J. (2000). *La importancia estratégica de la gestión del conocimiento*. Obtenido de Ecured.

González, F. H. (2011). *El Racionalismo de Descartes*.

Gortari, E. (1979). *El Método de las Ciencias*. México: Grijalbo.

Haag, S. (s.f.). *Administración de Sistemas de la información*. Obtenido de <http://birtanalytics.actuate.com/visual-data-mining>

RAE. (s.f.). Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=JAQijnd>

Senge, P. (1999). *La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*.

Singer, P. (s.f.). *Ethics*.