

Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14854157>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Gestión del conocimiento: una vista desde la función administrativa

Knowledge management: a view from the administrative function

Mónica Paola Castillo Zúñiga

paocastil@hotmail.com

Crea coaching, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0007-5985-5547>

Karla Stefania Carrera Bajaña

kcarrera655@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Genesis Benavides Bozada

gbenavides@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Odalis Daniela García Paredes

ogarciap@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Recibido: 14/10/2023

Revisado: 31/10/2023

Aprobado: 08/11/2023

Publicado: 03/01/2024



RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de visualizar la función administrativa - empresarial en la actualidad, en el cual se enmarca la importancia de la generación del conocimiento que permita retroalimentar a todos los involucrados y aprender de lo vivido. Sea cual fuera el origen del conocimiento: tácito o explícito, si se lo gestiona de forma adecuada generará resultados eficientes y eficaces al proceso, esto en la forma externa; pero se debe tomar en cuenta que la misma empresa de forma consciente o no, genera un conocimiento interno que tiene que ser aprovechado para la mejora continua. Se obtiene como aporte los factores en los cuales incide la gestión del conocimiento en una administración y se hace énfasis en la vital importancia de la toma de conciencia empresarial a incentivar, motivar, recopilar y almacenar el conocimiento en las organizaciones y formar un capital intelectual activo invaluable.

Descriptor: Conocimiento; empresas; gestión; talento humano. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

This work was developed with the objective of visualizing the administrative-business function at present, in which the importance of generating knowledge that allows feedback to all those involved and learning from the experience is framed. Whatever the origin of the knowledge is: tacit or explicit, if it is properly managed, it will generate efficient and effective results to the process, this in the external form; but it must be taken into account that the company itself, consciously or not, generates internal knowledge that has to be used for continuous improvement. It is obtained as a contribution the factors in which the management of knowledge in an administration has an impact and emphasis is made on the vital importance of corporate awareness to encourage, motivate, collect and store knowledge in organizations and form an invaluable active intellectual capital.

Descriptors: Knowledge; companies; management; human talent. (UNESCO Thesaurus).



INTRODUCCIÓN

Es necesario reconocer que desde que el hombre habitaba como ser independiente en la tierra, adquiere conocimiento fruto de su experiencia en la vida diaria, el mismo que de forma empírica lo transmitía a sus sucesores para mejorar sus condiciones de vida como parte de la subsistencia; como lo ocurre con los animales que les enseñan a sus descendientes mostrándoles cómo cazar, luchar, huir, evadir el peligro.

Para Canal (2003), en el proceso evolutivo del hombre fue el conocimiento el que jugó un papel fundamental que le permitió explorar y descubrir nuevas cosas que marcaron la historia, esto no hubiese sido posible sin la divulgación de una generación a otra de lo que vivían, sus culturas, sus costumbres, modismos y diferentes formas de vida que definían los diferentes grupos sociales.

Pero ¿Qué se concibe como gestión del conocimiento empresarial? La gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales (Castro, 2012).

La gestión del conocimiento tiene perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la gestión del capital intelectual, y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento, así como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar, todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual (Wiig, 1997).

Según Alles (2014) en la actualidad se debe tratar la cuestión del talento humano en el contexto laboral empresarial, para buscar los diversos componentes: las competencias, habilidades, destrezas que conlleven a que la organización establezca diversos métodos para el desarrollo de las personas, se ponga especial énfasis en los conceptos de entrenamiento experto, y dentro de éste, el rol del jefe entrenador; así como también, el método de aprendizaje denominado codesarrollo y así en un ambiente general propiciar la productividad ya que esta no se puede dar de forma eficiente y eficaz si no se la gestiona de la forma adecuada.

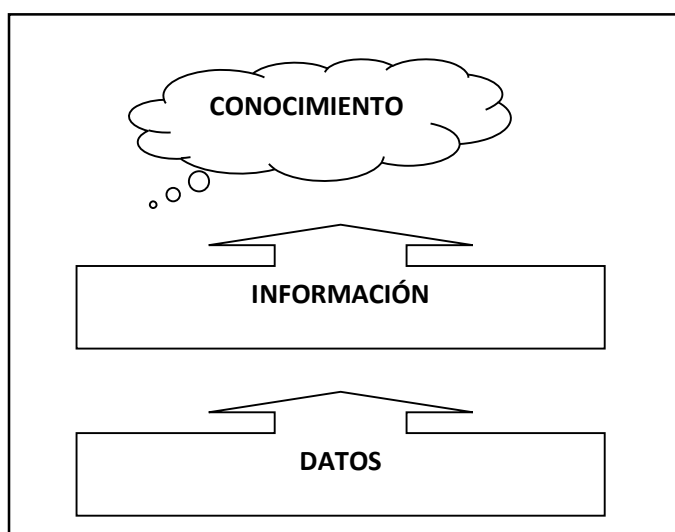


Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

Para la Real Academia de la lengua:

- Dato: es un antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de una cosa o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho.
- Información: Acción y efecto de informar e informarse.
- Conocimiento: Acción y efecto de conocer. Noción, ciencia, sabiduría, cada una de las facultades sensoriales del hombre en la medida en que están activas.

Figura 1. Proceso de generación del conocimiento.



De lo anteriormente expuesto se puede deducir que, aunque estos tres elementos tienen relación no son lo mismo, los datos son el origen del conocimiento, las unidades que no han sido decodificadas ni estudiadas; en el momento que estas se las procesan, organizan y analizan pasan a ser información, para luego el resultado de este estudio sea el producto llamado conocimiento.

El proceso administrativo y sus funciones

En la historia han existido diversas escuelas administrativas que han sustentado teorías de acuerdo a sus estudios, autores clásicos y neoclásicos han postulado sus procesos administrativos algunos con diferencias pero con similitudes en la mayoría de los casos, lo que permite simplificar y deducir que el proceso administrativo siempre ha estado basado en criterio similares a pesar de ópticas relativas.



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

Es importante recalcar que al ser un proceso mantiene un orden lógico que le permite llevar una secuencia concadenada para llevar un procedimiento de un paso a otro más sin embargo este se convierte en un ciclo de refuerzo en donde de forma programa no se trabajar en un componente sin pensar en el otro, de esta interrelación es donde realmente dependen los resultados.

Tabla 1. Componentes del proceso administrativo según diversos autores.

Componentes del proceso administrativo según diversos autores			
Reyes Ponce	Miner	Mee John	Terry
Previsión Planeación Organización Integración Dirección Control	Planeación Organización Dirección Coordinación Control	Planeación Organización Motivación Control	Planeación Organización Ejecución Control
Taylor	Wadia	Davis	Melinkoff
Planeación Preparación Control Ejecución	Planeación Organización Motivación Innovación Control	Planeación Organización Control	Organización Dirección Planeación Ejecución

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

El proceso administrativo actual está formado de cuatro componentes:

Tabla 2. Proceso administrativo.

Planeación	Organización	Ejecución	Control
¿Qué es lo que se quiere hacer? ¿Qué se va a hacer?	¿Cómo se va a hacer?	Verificar que se haga	¿Cómo se ha hecho?
Definir lineamientos estratégicos	Organizar recursos	Divulgación, organización de recursos	Dar seguimiento al alcance de recursos
Pensar, visionar, Enlistar	Definir, clasificar, asignar.	Comunicar, liderar, convencer.	Chequear

De acuerdo al proceso actual, planear es definir los lineamientos estratégicos de la organización es imprescindible construir la misión, visión y demás senderos por los cuales se va a seguir, es una lluvia de ideas en la cual todo cuanto se ambiciona está



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

permitido analizar, es donde se asientan las bases de lo que se pretende; en la organización se diseñará la estructura organizativa con la asignación de funciones a cumplir y en ejecución se dará seguimiento y monitoreo al trabajo realizado ya en el campo de acción para aplicar algún tipo de control ya sea preliminar, concurrente o de retroalimentación.

Rol e importancia del conocimiento en la administración actual

A partir de conceptos de administración como:

Alvarez (2015) la administración es arte en el cual las piezas que se juegan deben ser movidas de forma inteligente y de forma razonada hacia la consecución de los objetivos trazados.

Eliyahu (2013) la administración, debe encaminarse hacia alcanzar resultados positivos que validen de forma adecuada los recursos disponibles y la colaboración de todos los involucrados.

Koontz y O'Donnell: creación o conservación en una empresa, de un ambiente donde los individuos, que trabajan en grupo, pueden desempeñarse eficaz y eficientemente, para la obtención de sus fines comunes".

Chiavenato (2007) dice que, la administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr los objetivos.

Castro (2012) la administración es una disciplina científica que constituye un sistema de conocimientos, cuyo objeto de estudio son las organizaciones y la administración en el sentido de conducción, proceso, gestión de recursos, que le permiten desarrollar un trabajo colaborativo para el alcance de los objetivos que se deseen lograr.

Según Cuesta (2010) el rol del administrador actual debe estar en función al cumplimiento del proceso en el cual la planeación de las actividades a desarrollar debe ser indispensable, de igual manera, la organización permitirá asignar responsables y tareas de forma eficiente y eficaz para en la dirección cerciorarse de que cada quien asimile y



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

acepte lo que tiene que cumplir y en el control dar seguimiento y verificar la alineación correcta hacia el alcance de los objetivos, para este proceso en una organización moderna y productiva se debe afianzar la generación de conocimiento que le permitirá tomar decisiones efectivas con bases sólidas capaces de generarle ventajas competitivas.

Tabla 2. Diferentes modelos de gestión del conocimiento.

Balanced Scorecard	Technology Broker	Universidad de West Notario	Skandia Navigator	Activos intangibles	Cities Intellectual Capital Benchmarking System.
(Kaplan y Norton, 1996)	(Annie Brooking, 1996)	(Bontis, 1996)	(Leif and Malone, 1997)	(Sveiby, 1997)	(CICBS, 2001)
Distingue dos tipos distintos de conocimientos: tácito y explícito, en donde se identifica al primero como propio del individuo y el explícito es aquel que ya esta decodificado y puede estar en libros, revistas, bitácoras etc. pero estos se pueden convertir del uno al otro en procesos llamados: socialización, exteriorización, combinación, interiorización.	Da importancia a la presencia de las personas en la generación del conocimiento para obtener un mejor rendimiento empresarial. Se presentan 4 perspectivas: financieras, clientes, procesos internos del negocio y aprendizaje.	Estudia la relación entre el capital intelectual y su medición, así como el aprendizaje organizacional. El capital del conocimiento está compuesto por un sistema holístico de tres elementos: capital humano, capital estructural y capital clientes	Afianzado en los 3 capitales comunes entre los otros: relacional, estructural, humano, estudia las relaciones entre cada uno de estos y las causas y efectos que se puedan generar.	No se centra en capitales sino en enfoques toma como base al humano entre el financiero, clientes, procesos y renovación - desarrollo.	Muestra como la empresa inteligente que se organiza en forma de red construye sus competencias esenciales gracias a las relaciones que le permiten acceder a las competencias y a los recursos de otras empresas

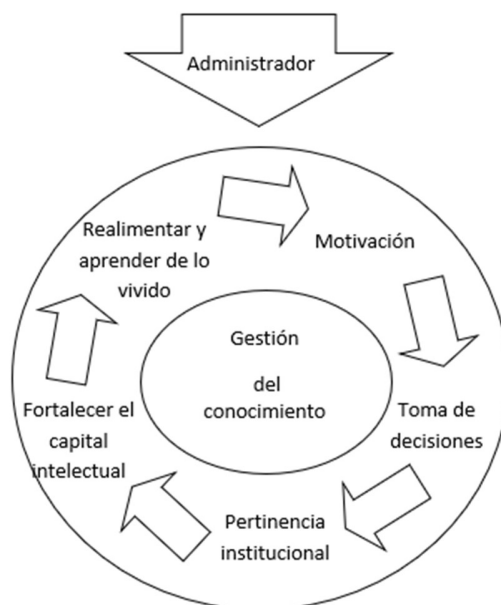
Herramientas como los modelos expuestos son con los que los administradores de hoy en día cuentan para aplicarlos de acuerdo con los requerimientos de las organizaciones que dirigen siempre y cuando se analice su funcionalidad y aplicabilidad para ya sea de forma pura o adaptándolos (híbridos) ponerlos en práctica y medir los resultados de su gestión de forma oportuna.



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

Para Druker (2007) se está en un periodo de cambios: el giro desde la organización basada en la autoridad y el control, la organización dividida en departamentos y divisiones, hasta actualmente la organización basada en la información, la organización de los especialistas del conocimiento. En esta época para gestionar personas de forma efectiva y que esta acción genere los mejores resultados, hay que superar en las empresas el discurso instrumental de hablar del talento sólo cuando las cosas van bien. las empresas deben incorporar una filosofía de gestión que base su creencia en la personas como elemento central del progreso y asimilar, captar y reproducir el conocimiento que genere Casado (2011).

Figura 2. Factores en los que incide la administración en la gestión del conocimiento.



CONCLUSIONES

De acuerdo con el trabajo desarrollado, se puede precisar que una administración eficiente y eficaz que establezca un mecanismo que recopile datos, información que genere conocimiento ya sea tácito o explícito potencializaría en cinco principales factores que se verán reflejados en la productividad laboral de sus empleados:

Motivación. Se fortalecería el factor intrínseco de las personas a desarrollar mejor las



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

cosas ya que constantemente tendrían adonde recurrir para desempeñar su trabajo y facilitar sus funciones.

Toma de decisiones. En el rango administrativo muchas veces se encuentran ante situaciones difíciles que no saben cómo enfrentarlas para lo cual se cuenta con un mecanismo de almacenamiento de datos podrían recurrir a ellos para tomar decisiones efectivas y fortalecidas en históricos propios o de empresas similares.

Pertinencia institucional. Ayudaría a reforzar el sentido de amor a la organización y el ponerse la camiseta para desarrollar un trabajo eficiente y eficaz

Fortalecimiento del capital intelectual. El saber de la organización y el saber de todos quienes las componen pueden hacer de estas poseedoras de un activo intangible invaluable y de mayor plusvalía para las mismas.

Realimentar y aprender de lo vivido. Constantemente los trabajadores están ante situaciones similares a las vividas por ellos o por sus compañeros si se socializan pueden no caer en los mismos errores o mejorar en función de su desempeño.

Para concluir se manifiesta que a través de los tiempos en la historia de la humanidad la generación de conocimiento siempre ha estado presente, a sus inicios de forma empírica en la divulgación de nuevas formas de trabajo para buscar mejores condiciones de vida lo que permitió grandes avances y descubrimientos; poco a poco de la vida cotidiana y por las mismas razones de superación; estas prácticas han trascienden al campo laboral. Hoy en día las empresas cuentan con valiosas herramientas como modelos de gestión, que han sido facilitadas por grandes estudiosos en la materia que según el sector de productividad a las que estas se dediquen los pueden adaptar y aplicar para formar un cúmulo importante de conocimiento que puede llegar a ser el activo más valorado de la organización.

Se debe tener en cuenta que la tendencia siempre es la mejora continua en la cual se puede aprender de lo vivido para copiar o imitar pero siempre descartar lo negativo y tomar lo realmente esencial para la superación de la empresa.

Existen modelos de gestión del conocimiento desarrollados que tienen muchos factores en común, pero también poseen algunos elementos diferenciadores que se deben de



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

revisar de acuerdo al tipo de empresa en el que se los vaya aplicar, lo recomendable es que se lo adapte de acuerdo a los requerimientos de la misma y reconocer que una organización es diferente a otra.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2015). El éxito. España. Editorial Martínez Roca.
- Alles, M. (2014). La Marca Recursos Humanos, Cómo lograr prestigio dentro de la organización, 1ra ED., Buenos Aires, Editorial Granica.
- Alegre, J. (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. España: Universidad Jaume I.
- Bañegil, T., y Sanguino, R. (2003). Gestión del conocimiento y estrategia.
- Eliyahu, M. (2013) La meta: un proceso de mejora continua (3ra ed.). Editorial: Diaz de Santos
- Canals, A. (2003). La gestión del conocimiento. En: Acto de presentación del libro Gestión del conocimiento (2003: Barcelona). UOC. <http://www.uoc.edu/dt/20251/index.html>
- Casado, M. (2011). El mantra del talento: la cutting edge en gestion de personas DEUSTO s.a. ediciones
- Castro, J. (2012). Emprendimiento y transferencia de conocimiento. España: NETBIBLO.
- Cuesta, A. (2010). La gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: Ediciones ECOE.
- Chiavenato, I. (2009), Gestión del Talento Humano, 3ra ED, México, Editorial. Mc Graw Hill.
- García, M. (2010). Innovar desde el conocimiento. España: Ediciones NETBIBLO.
- López, M., Hernández, A., y Marulanda, A. (s. f.). Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia.
- Mayo, A., y Lank, E. (2003). Las organizaciones que aprenden. Barcelona: Gestión 2000.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995), The Knowledge Creating Company, Oxford University Press, Oxford. Gran Bretaña.
- Stuart, B. (2005). La gestión del conocimiento. <http://www.gestiondelconocimiento.com>



Mónica P. Castillo Zúñiga; Karla S. Carrera Bajaña; Genesis Benavides Bozada; Odalis D. García Paredes

Stewart, T. (1999). La riqueza de las organizaciones: el Capital Intelectual. Argentina:
Granica.

