

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA

Wilder Quintero⁵²

Jose Gregorio Arevalo Ascanio⁵³

Genny Torcoroma Navarro Claro⁵⁴

Resumen: El origen del concepto de conocimiento data desde 1959, con el término de trabajadores del conocimiento establecido por Peter Drucker, publicado en su libro Landmarks of Tomorrow, a partir de la cual se empiezan a definir las teorías que fundamentan el concepto de conocimiento y de gestión del conocimiento y su relación con otras áreas. En este sentido, el presente documento pretende realizar una revisión documental, utilizando una metodología de revisión de literatura sobre conocimiento y gestión del conocimiento, obteniendo como resultado el estudio de los postulados de autores clásicos y contemporáneos más importantes determinando el avance del tema investigado.

Palabras clave: conocimiento, gestión del conocimiento, teorías.

JEL Cód: M12

⁵² Universidad Francisco de Paula Santander. quinterowilder@ufpso.edu.co

⁵³ Universidad Francisco de Paula Santander. jgarevaloa@ufpso.edu.co

⁵⁴ Universidad Francisco de Paula Santander. gtnavarroc@ufpso.edu.co

Introducción

El presente documento tiene por objeto realizar una revisión documental sobre conocimiento y gestión del conocimiento, con el propósito de dar a conocer los conceptos, características y aspectos más relevantes sobre el tema estudiado, razón por la cual el tipo de investigación utilizada es de revisión literaria, para la cual se exploró las teorías o postulados desde sus inicios hasta los más recientes sobre conocimiento y gestión del conocimiento, en este sentido se estudia autores (Drucker, 1959), de origen Austriaco el cual aportó el concepto de trabajadores del conocimiento, donde estableció que son las personas vinculadas a las organizaciones que hacen parte de la fuerza laboral, las cuales poseen habilidades y destrezas intelectuales en lugar de competencias manuales en los procesos que desarrollan; de igual manera (Polanyi, 1962), plantea el concepto de conocimiento personal, considerando que los individuos son los únicos protagonistas del saber y por lo tanto poseen un compromiso intelectual de generar conocimiento, posterior a esto surgen teorías sobre conocimiento y gestión del conocimiento de autores como (Senge, 1992), (Nonaka & Takeuchi, 1995); (Davenport & Prusak, 2000), (Firestone & McElroy, 2004), (Popadiuka & Wei Choob, 2006) los definen el nacimiento y avance a través del tiempo del concepto de conocimiento. En cuanto a la gestión del conocimiento existen autores como (Nonaka & Takeuchi, 1995), (Wiig M. & Pizziconi, 1997), (Bueno, 1999), (Seemann & De Long, 2000), (Sveiby, 2001), (Osorio, 2003), (Firestone & McElroy, 2004), y finalmente (Garzon, 2006) los cuales establecen concepciones que fundamentan científicamente las teorías sobre conocimiento y gestión del conocimiento.

Los resultados que se derivan de la presente investigación documental se fundamentan principalmente en la interpretación de las

teorías mas representativas sobre conocimiento y gestión del conocimiento, las cuales pretenden enfocar estudios empíricos sobre la adquisición, intercambio y utilización de los procesos de conocimiento.

El presente documento se estructura en su primer aparte por la metodología utilizada, en el segundo aparte se presentan los resultados y discusiones y finalmente en el tercer aparte se describen las conclusiones que se obtienen de este Paper en desarrollo. Es importante aclarar que en el presente manuscrito no se presenta marco teórico teniendo en cuenta que las teorías sobre conocimiento y gestión del conocimiento se describen y analizan en los resultados y discusiones en razón a que la presente investigación es de revisión literaria.

Metodología

Para realizar el presente documento se utilizó como metodología la revisión sistemática literaria especializada, para la cual se adquirió, analizó y discutió los postulados teóricos sobre el concepto de conocimiento y gestión del conocimiento, utilizando libros, artículos científicos, monografías, sitios web, tesis doctorales, revistas indexadas y bases de datos. Lo expuesto anteriormente se fundamenta planteado por (Calle, 2016), argumentando que la revisión de literatura se constituye por las fuentes primarias como libros revistas, monografías, tesis, páginas web y las fuentes secundarias que son resúmenes de bases de datos confiables y especializadas, y una tercera fuente de información la cual nos ayuda a discriminar de la base de datos lo que no aportará a la investigación. La revisión de la literatura sigue una secuencia ordenada y metodológica, también es la base del marco teórico para realizar una investigación científica; así como garantiza que el trabajo pueda tener un alto impacto en la ciencia sobre el tema estudiado.

En cuanto a los métodos utilizados, se fundamenta en la búsqueda en libros y revistas científicas de la literatura sobre el concepto de conocimiento y gestión del conocimiento.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación no existe una población y muestra, en razón a que se realiza una exploración documental sobre el tema estudiado.

En concordancia con lo planteado anteriormente, se realizó una revisión de literatura, utilizando la técnica exploratoria y analítica en la recolección y análisis de información sobre el concepto de conocimiento y gestión del conocimiento, en este sentido dicha técnica comparativa permitió contrastar y analizar la información más relevante sobre el tema estudiado.

Resultados

En concordancia con lo planteado anteriormente, el estudio del conocimiento empieza a gestarse desde 1959 con Peter Drucker de origen Austriaco el cual introdujo el concepto de “Trabajadores del Conocimiento” en su obra *Landmarks of Tomorrow*, donde estableció que los trabajadores del conocimiento son aquellos integrantes de la fuerza laboral con destrezas intelectuales en lugar de manuales; luego Polanyi (1962), en su obra “Conocimiento Personal” considera que los individuos poseen un compromiso intelectual donde el saber existe gracias a la contribución apasionada de las personas en conocimientos subjetivos y objetivos, y por tanto el conocimiento teórico es más objetivo que la experiencia inmediata; otro aporte importante es el realizado por Senge (1992), quien argumenta en su gran obra “La Quinta disciplina” que el “pensamiento sistémico” pertenece a las organizaciones inteligentes y modernas las cuales deben estar abiertas al aprendizaje colectivo,

aprovechando la capacidad de aprendizaje de las personas en todos los niveles de la organización; posterior a esto, aparece la primera teoría sobre conocimiento que fue aprobada por la comunidad científica internacional propuesta por Nonaka & Takeuchi (1995), en la cual establecieron una metáfora sobre el juego del rugby frente a las compañías Japonesas, donde sustentaron la velocidad y flexibilidad de los jugadores quienes avances en forma conjunta hacia la meta que es anotar frente a la velocidad y flexibilidad de las empresas japonesas para crear la dinámica de la innovación para desarrollar nuevos productos para alcanzar las metas propuestas; luego (Davenport & Prusak, 2000), establecen una diferencia entre datos, información y conocimiento, donde los datos son un conjunto de hechos discretos y objetivos sobre los eventos, en la información se describe un mensaje donde existe un emisor y un receptor; para Firestone & McElroy (2004), el conocimiento consiste en creencias, predisposiciones de creencias y/o afirmaciones que creemos que son verdaderas (o similares a la verdad), y finalmente (Popadiuka & Wei Choob, 2006), establece que La innovación y la creación del conocimiento tienen una fuerte relación, en el sentido que la innovación depende de la creación de conocimiento.

En cuanto a la gestión del conocimiento Nonaka & Takeuchi (1995), establecen que una organización crea conocimiento a través de la interacción entre el conocimiento tácito y explícito, (conversión del conocimiento), y además mediante la cohesión entre los usuarios internos y externos; donde el conocimiento exterior se constituye como parte integral de la empresa, ajustándose a las necesidades y requerimientos para diseñar nuevos productos o servicios con nuevos desarrollos tecnológicos; en este mismo sentido Wiig M. & Pizziconi (1997) establecen que el objetivo general de la gestión del conocimiento es maximizar la

eficacia de la empresa en relación con el conocimiento y el rendimiento de sus activos de conocimiento y renovarlos constantemente; en este mismo sentido, Bueno (1999), establece que la gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales; para Seemann & De Long, (2000), la gestión del conocimiento es el proceso que describe el desarrollo de herramientas, procesos, sistemas, estructuras y culturas de manera explícita para mejorar la creación, el intercambio y el uso del conocimiento crítico para la toma de decisiones; para Sveiby, (2001), la gestión del conocimiento tiene tres orígenes: Americano de información (Inteligencia Artificial), Japonés de creación (Innovación de Conocimientos) y Sueco de estrategia (Medición); en este sentido, Osorio (2003), argumenta que la gestión del conocimiento implica la gestión de todos los activos intangibles que aportan valor a la organización para conseguir capacidades, o competencias esenciales, distintivas; Firestone & McElroy (2004), establecen una relación entre el aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento, donde en el aprendizaje organizacional los individuos, grupos, equipos, comunidades y la organización misma aprenden a tomar decisiones y acciones de gestión operativa y del conocimiento, mientras que la gestión del conocimiento consiste en la creación de un sistema de innovación sostenible; y finalmente Garzon (2006), establece que el conocimiento es el nuevo recurso estratégico por excelencia y la habilidad de la organización para crearlo, difundirlo a su interior y lograr que su personal lo aplique en forma eficiente y eficaz, en la ventaja competitiva y la innovación continua.

Resultados / discusiones

En cuanto a los resultados y discusiones, se puede argumentar que el conocimiento y la gestión del conocimiento tiene un origen americano de información (Inteligencia Artificial), otro origen japonés de creación (Innovación de Conocimientos) y por último un origen sueco de estrategia (Medición), así como también es importante tener en cuenta que las organizaciones que desarrollan procesos de gestión del conocimiento son más competitivas.

El conocimiento es un tema muy explorado en los últimos tiempos, teniendo en cuenta que actualmente los intangibles toman cada vez más importancia en las organizaciones, teniendo en cuenta que principalmente estudia la capacidad que poseen las personas de aprender y generar conocimientos, así como también se puede mejorar el que existe actualmente, teniendo en cuenta que está ligado directamente con el recurso humano a través de la adquisición, intercambio y utilización del conocimiento que puede clasificarse en generación de nuevo conocimiento como resultado de experiencias individuales y colectivas de investigación del talento humano de la organización con el propósito de impartirlo globalmente.

Conclusiones

Analizando los postulados de los diversos autores que han investigado sobre el concepto de conocimiento y gestión del conocimiento, se puede concluir que el conocimiento es un tema relativamente nuevo en las organizaciones, especialmente como herramienta de gestión, donde se puede evidenciar la importancia del capital humano como el activo más importante en las empresas, y además la base para los otros tipos de capital que se generan en las organizaciones,

teniendo en cuenta que los conocimientos y experiencias individuales y colectivas de la fuerza laboral, contribuye con la generación de valor y por lo tanto con la permanencia de las empresas en el actual mercado cambiante y complejo.

Los activos intangibles toman mayor importancia en las organizaciones, gracias a las nuevas tendencias de los mercados que cada vez son más complejos y exigentes en la economía del conocimiento, donde toma un protagonismo la adquisición, el intercambio y la utilización del conocimiento, traducidos en la capacidad de las organizaciones para crear nuevos conocimientos, difundirlos entre sus miembros, y materializarlos en productos y/o servicios los cuales determinan el valor agregado y reconocimiento de las empresas en el mercado.

Referencias

- Bueno, E. (1999). Dirección Estratégica por Competencias Básicas Distintivas: Propuesta de un Modelo. España.
- Calle, L. A. (2016). Metodologías para hacer la revisión de literatura de una investigación. Scientific Recruitment, 1-8.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. ACM: Ubiquity, 1-15.
- Drucker, P. (1959). Landmarks of Tomorrow. Australia.
- Drucker, P. (1999). Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. California management review vol. 41, no. 2, 79-94.
- Firestone, J. M., & McElroy, M. W. (2004). Organizational learning and knowledge management: The relationship. The Learning Organization. Vol. 11 No. 2, 177-184.
- Garzon, M. (2006). Aproximaciones a la gestión del conocimiento en empresas colombianas.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). La organización creadora del conocimiento. México D.F.: Editorial Oxford Press.
- Osorio, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. ACIMED.

- Polanyi, M. (1962). *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. University Chicago press: Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Popadiuka, S., & Wei Choob, C. (2006). Innovation and knowledge creation: How are these concepts related? *International Journal of Information Management*., 302–312.
- Seemann, P., & De Long, D. (2000). Confronting Conceptual Confusion and Conflict in Knowledge Management. *Organizational Dynamics*, Vol. 29, No. 1, pp. 33–44.
- Senge, P. (1992). *La Quinta Disciplina*. Barcelona, España: Granica.
- Sveiby, K. E. (2001). Knowledge Management – Lessons from the Pioneers. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/Knowledge-Management-%E2%80%93-Lessons-from-the-Pioneers-Sveiby/9b2255a1b115b41b22e168bf9f9973be41ee7ea4> Universidad & Empresa, 234.
- Wiig M., K., & Pizziconi, V. (1997). Knowledge Management: Where Did it Come From and Where Will It Go. *Journal of Expert Systems with Applications*, Vol. 13, No. 1, 1-14.