



MULTIVERSO JOURNAL | ISSN: 2792-3681
Volumen 4, Número 7, Edición Julio-diciembre de 2024
<https://doi.org/10.46502/issn.2792-3681/2024.7.7>

Cómo citar:

Bravo Gómez, V.C., Díaz Bedoya, K., Guijarro Cagua, M.A., & Jarrín Salcán, M.E. (2024). Gestión del conocimiento y mejoramiento académico y empresarial. Una revisión teórica. *Multiverso Journal*, 4(7), 67-76. <https://doi.org/10.46502/issn.2792-3681/2024.7.7>

Gestión del conocimiento y mejoramiento académico y empresarial. Una revisión teórica

*Knowledge management and academic and business improvement.
A theoretical review*

Valeria Cecilia Bravo Gómez*

Kathia Díaz Bedoya**

Mariuxi Alexandra Guijarro Cagua***

Marcia Esther Jarrín Salcán****

Recibido el 14/04/2024 - Aceptado el 16/06/2024

Resumen

La Gestión del Conocimiento (GC) es una herramienta crucial, ya que, si se implementa adecuadamente en organizaciones empresariales y académicas, puede generar beneficios significativos. Este ensayo tiene como propósito discutir la relevancia de la gestión del conocimiento en empresas y universidades, resaltando su papel en la mejora de resultados y en la resolución de problemas. Se empleó un diseño de revisión documental para analizar la literatura y los recursos disponibles, clasificando artículos académicos de alto nivel. La recopilación de información y de los antecedentes, se llevó a cabo siguiendo tres criterios de búsqueda relacionados con: a. La evolución de la GC; b. La importancia que se le ha dado en el ámbito empresarial y académico, y; c. Los modelos que se usan en dichas organizaciones. Se utilizó un procedimiento de codificación para organizar las categorías de análisis. Los hallazgos más relevantes indican que la GC ha provocado cambios evidenciados en mejoras económicas con un impacto en los procesos sociales y empresariales. Una conclusión clave es que la GC, en el contexto académico y universitario, ayuda a abordar de manera efectiva las demandas sociales; mientras que, en las empresas, actúa como un generador de valor para el cumplimiento de la misión.

Palabras clave: gestión del conocimiento, mejoramiento académico, empresa, misión organizacional, modelo de gestión.

* Licenciada en Servicios Gerenciales. Máster Universitario en Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Doctorando en Ciencias Sociales Mención Gerencia. Profesor Titular, Auxiliar Tiempo Completo. Extensión Bahía De Caráquez. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí: Portoviejo, EC. Docente Universitario. Extensión Sucre Bahía de Caráquez.  <https://orcid.org/0000-0003-0106-3567>. Email: bravova1991@gmail.com

** Economista y Abogada. Magister en Gestión Educativa y Desarrollo Social. Magister en Docencia Universitaria. Universidad Técnica Luis Vargas, Ecuador. Subdirectora de la Escuela de Sociología y Ciencias Políticas.  <https://orcid.org/0000-0003-0078-0011>. Email: karhia.diaz@utelvt.edu.ec

*** Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.  <https://orcid.org/0000-0001-6704-8998>. Email: mariuxi.guijarro@utelvt.edu.ec

**** Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Docente de Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador.  <https://orcid.org/0000-0002-5728-6076>. Email: mjarrin@utmachala.edu.ec



Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

Este artículo está bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, así como la creación de obras derivadas, siempre que se cite la fuente original.



Abstract

Knowledge Management (KM) is a crucial tool because, if properly implemented in business and academic organizations, it can generate significant benefits. This paper aims to discuss the relevance of knowledge management in companies and universities, highlighting its role in improving results and solving problems. A document review design was employed to analyze the available literature and resources, classifying high-level academic articles. The collection of information and background was carried out following three search criteria related to: a. The evolution of QA; b. The importance given to it in business and academia, and c. The models used in these organizations. A coding procedure was used to organize the categories of analysis. The most relevant findings indicate that QA has brought about changes evidenced in economic improvements with an impact on social and business processes. A key conclusion is that QA, in the academic and university context, helps to effectively address social demands; while, in business, it acts as a value generator for mission fulfillment.

Keywords: knowledge management, academic improvement, company, organizational mission, management model.

Introducción

Para Kingston *et al.*, (2019), el conocimiento se define como la organización y análisis de datos dentro de un contexto específico que se transforma en información, permitiendo así la comprensión de un significado particular. Desde esta óptica, el entendimiento es un proceso que combina el análisis de datos y cifras, representando una visión del pasado; el conocimiento, una perspectiva del presente; y, según cómo se maneje este conocimiento, se puede hablar de sabiduría en el futuro. En cualquier ámbito, el conocimiento está relacionado con la manera en que la información, respaldada por datos, se utiliza para tomar decisiones en la gestión organizacional. De acuerdo con Perdomo Rosales (2023): "Para que el conocimiento sea bien aprovechado en una organización debe ser gestionado, allí la importancia de la Gestión del Conocimiento" (p.33).

Por su parte, Rubier (2019), indica que la Gestión del Conocimiento (GC) se ha convertido en un tema clave en todas las disciplinas y en todos los ámbitos. Para comprenderlo mejor, es fundamental reconocer que el conocimiento implica la capacidad de procesar e interpretar toda la información de una organización con el objetivo de generar mayor conocimiento y, a su vez, resolver problemas y necesidades dentro de una organización determinada. A lo largo del tiempo, han surgido diversas tendencias o maneras de definir GC, lo que lleva a concluir que no se trata solo del manejo de datos y documentos, sino que abarca elementos más complejos, más variantes y más significativos (Tristá Pérez & Alvarez Vázquez, 2010).

Así, la GC puede ser vista como un proceso de recopilación de vivencias individuales y colectivas dentro de una organización, acompañado de retroalimentación, con el fin de maximizar los rendimientos a lo largo del tiempo. La GC es un proceso que sigue ciertas etapas en las diferentes organizaciones; el conocimiento debe fluir de los individuos a los equipos de trabajo y, de estos, a la empresa en su totalidad, mejorando así la calidad y características del conocimiento, por lo tanto, se considera un valioso activo para las organizaciones, que, según Gottschalk (2002), debe entenderse como un proceso adecuado para aprehender, construir, esquematizar, compartir e implementar efectivamente el conocimiento.

Entonces, la Gestión del Conocimiento (GC) se refiere a la relación entre el empleado y la organización, enfocándose en asegurar un manejo adecuado y eficaz de la información, desde su identificación hasta su selección, organización y definición de usos que se le pueda dar. Además, la GC se presenta como un enfoque sistemático, estratégico y organizado que permite a las organizaciones ser más ágiles, eficientes, innovadoras y efectivas en comparación con la competencia (Shahzad *et al.*, 2016).

En este contexto, la GC contribuye significativamente al manejo estratégico de la organización, redefiniendo la forma en que se toman decisiones y cómo se aborda la gestión del conocimiento. Considerar el



conocimiento como un activo intangible fundamental en las empresas implica una reevaluación de los criterios tradicionales de administración (Blanchart, 2002). El objetivo de este artículo es dar a conocer la importancia de la GC en los ámbitos académico y empresarial, destacando su creciente relevancia y consideración dentro de la estructura organizativa y en el planteamiento y diseño de estrategias para abordar problemas académicos y empresariales.

En efecto, se busca demostrar que la GC se ha convertido en un activo crucial para cualquier organización y que su manejo efectivo puede facilitar la toma de decisiones estratégicas que generen valor. Este trabajo estructura definiendo el conocimiento y la GC, se presentan las tendencias modernas y/o modelos de la GC vinculadas a la sociedad y la empresa y la importancia actual de la GC en la empresa y el ámbito académico para la toma de decisiones estratégicas.

Metodología

El ensayo está regido por un enfoque cualitativo, con un diseño documental. Según Fernández *et al.*, (2014), la revisión documental de la literatura implica examinar libros y otros materiales de consulta que sean relevantes para los objetivos del estudio. Así, primero, se define el tema a investigar, se establecen criterios, se recopila información y se extrae lo más relevante del tema. En este sentido, se hizo una búsqueda exhaustiva de bases de datos que contengan información de revistas especializadas sobre temas relacionados con la Gestión del Conocimiento (GC), abarcando conceptos, evolución, y su papel en el contexto empresarial y académico.

Las bases de datos utilizadas fueron: Scopus, Ebscohost, JSTOR, DOAJ, Science Direct y Google Académico. Para la selección de la información, se establecieron los siguientes criterios como la actualidad de los artículos, aunque se consideraron algunos artículos y recursos bibliográficos con una antigüedad de más de 20 años, pero que su contenido es relevante para el ensayo. Además se consideró que el contenido de cada artículo estuviera relacionado con la evolución y tendencias de la Gestión del Conocimiento (GC), su importancia y los modelos de medición de la GC. Por último, se aplicó una codificación para agrupar categorías en temas y patrones, de acuerdo con los criterios establecidos anteriormente.

Tendencias de la Gestión de Conocimiento

En años recientes, se han producido cambios importantes, significativos y trascendentales relacionados con el constante progreso empresarial y económico de diversas regiones en el mundo. Estos cambios son más fruto del conocimiento y las ideas, que de alteraciones en los recursos tradicionales. Esto implica que el conocimiento se ha convertido en la base de esta nueva sociedad digital, que se afianza cada vez más en todas las áreas productivas e institucionales, lo que a su vez, ha llevado a una disminución en la relevancia de los activos tangibles en cada uno de los contextos.

En la actualidad, el conocimiento es considerado poder (Rubier, 2019), aunque es crucial que este saber se aplique a las organizaciones según sus necesidades y el impacto que tiene en la sociedad. Aquí es donde el conocimiento se conecta por medio de tres ámbitos: la universidad, la empresa y la sociedad. Desde el siglo XIX, se ha introducido el concepto de Sociedad del Conocimiento, relacionado con la teoría del valor, que se centra en la cualificación del individuo y la contribución de la educación al desarrollo social.

En el entorno empresarial y académico contemporáneo, el conocimiento se convierte en el recurso más valioso, lo que implica que, aunque los recursos de la tierra y el capital seguirán siendo relevantes, su importancia será secundaria en comparación con el conocimiento (Drucker, 2004). Esto indica que el conocimiento tiene un papel mucho más crucial e imprescindible en comparación con otros factores de producción, por lo que podemos afirmar que este dinamiza el mundo. Así, los individuos, las organizaciones





y el sector educativo son responsables de añadir valor, apropiarse de él adecuadamente y utilizarlo de manera coherente y productiva (Agudelo Ceballos & Valencia Arias, 2018).

Desde la perspectiva de la sociedad, es fundamental reconocer que el conocimiento desempeña un papel significativo, aunque su impacto está condicionado por la capacidad de acción que demuestren los individuos y el accionar de las organizaciones. Esto implica que el conocimiento, por sí solo, carece de relevancia, pero cuando es gestionado por las personas adecuadas, puede tener un papel crucial en el contexto en el que se aplique (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017). Además, en una sociedad que está en constante transformación y cambios, debido a diversos factores, es esencial el aprendizaje continuo. De modo que, el conocimiento se convierte en uno de los activos más importantes para comprender estos cambios y adaptarse a ellos, permitiendo cumplir una función relevante en la sociedad (Tristá Pérez, & Álvarez Vázquez, 2010).

En cuanto a las empresas, la Gestión del Conocimiento (GC) es un tema de gran relevancia por su aplicabilidad en diversas organizaciones. El conocimiento es reconocido como uno de los recursos fundamentales, no solo para la sociedad, sino también para las empresas (Alegre Vidal & Lapiedra Alcamí, 2005). A diferencia de otros recursos como el capital, el conocimiento tiene un potencial ilimitado y es una fuente inagotable, para mejorar las organizaciones, ya que se basa en una combinación coherente de valores personales e institucionales, experiencias, información organizacional y visiones establecidas en las mismas, creando así un entorno propicio para la inclusión constante de nueva información que enriquezca el proceso (Davenport & Prusak, 1998). Por su parte, Perdomo Rosales (2023), indica que a nivel empresarial:

...se puede afirmar que la GC está conformada por un conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización, con el firme propósito de mejorar el rendimiento de la misma. Además, su uso como estrategia organizacional fomenta un flujo de conocimientos e información más dinámico entre sus miembros, ofrece la ventaja de promover la apertura de conocimiento técnico y acumular experiencias y aprendizajes. (2023, p. 41)

A partir de lo anterior, se puede afirmar que el conocimiento organizacional está presente en diversas áreas o departamentos de la empresa y forma parte de su cultura, identidad, prácticas, rutinas, procesos, procedimientos, actividades, regulaciones, políticas, protocolos y sistemas, integrándose en cada uno de los miembros y empleados (Echeverri, Lozada & Arias, 2018). En este contexto, las organizaciones actuales necesitan el conocimiento para fortalecer sus procesos y su gestión, lo que implica que deben gestionarlo adecuadamente para mejorar sus resultados y aumentar sus oportunidades de que se le presenten en el entorno, a través de una mayor competitividad, a lo largo de su desenvolvimiento y desarrollo en la sociedad. Para lograr esto, una empresa debe encontrar un equilibrio adecuado entre los sistemas y procesos de gestión del talento humano, la tecnología y toda la información relacionada (Rubier, 2019).

Igualmente, es crucial que las organizaciones manejen eficazmente sus recursos humanos, incluyendo los perfiles, actitudes, habilidades y aptitudes específicas del ser humano, lo que significa que deben trabajar continuamente en la socialización, documentación y aplicación de estos saberes, para que constituyan el capital estructural de la organización (Rubier, 2019). Por su parte, Perdomo Rosales (2023), añade que:

la GC es necesaria para lograr el mejoramiento continuo, la maximización de la calidad, la innovación recurrente y el aprendizaje de la organización ya que se define de diferentes formas y en su análisis permite a los empleados identificar su conocimiento operativo crítico y aprovechar sus puntos de apalancamiento para la productividad. (p. 42)

Importancia de la Gestión del Conocimiento desde el ámbito académico y empresarial

El mundo contemporáneo ha experimentado enormes cambios y transformaciones, que se han vuelto cada vez más comunes en la humanidad, en la cultura, ambiente y en el ámbito político. Estas transformaciones son el resultado de una revolución creativa y del pensamiento humano (Pascale, 2005). Esta revolución digital se ha manifestado a través de una integración continua entre lo social y lo administrativo, impulsada por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con el propósito de enfrentar los desafíos permanentes relacionados con el entendimiento de cómo, para qué y por qué el ser humano genera cambios con significado (Pascale, 2005).

En este escenario, las universidades tienen la responsabilidad de contribuir a la solución de las necesidades del entorno, desde el ámbito social y empresarial, lo que transforma significativamente su papel en la revisión de sus procesos internos de producción y en la transmisión de conocimientos científicos y tecnológicos hacia diversos procesos (Arias Pérez & Aristizábal Botero, 2011). Esto se relaciona con la pertinencia de la universidad, es decir, cómo la academia, mediante la innovación y una adecuada gestión del conocimiento, puede impactar de manera clara, pertinente y oportuna sus procesos de enseñanza, convirtiendo el aprendizaje en algo real que beneficie a las distintas organizaciones sociales (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017).

De acuerdo con lo anterior, se plantea que las universidades deben liderar y enfocarse en la generación de nuevo conocimiento, lo cual es posible si integran y vinculan efectivamente sus responsabilidades sociales y científicas. Esto les permitirá superar las antiguas prácticas de las diferentes disciplinas y, al mismo tiempo, conectar de manera oportuna sus funciones misionales de docencia, investigación y extensión con la sociedad, dentro de su entorno. En otras palabras, es necesario desarrollar programas más pertinentes, reconociendo que las distinciones entre lo interno y lo externo están perdiendo relevancia debido a las relaciones continuas con el Estado, la industria y la sociedad en general (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017).

Por lo tanto, la gestión del conocimiento en la educación superior, representada por universidades de vanguardia, puede generar beneficios importantes y notorios en la producción de habilidades y prácticas empresariales y en la creación de herramientas actualizadas para acceder al conocimiento. Esto facilita y hace más llevadero el proceso de compartir información mediante el desarrollo de nuevos productos, la mejora de otros y la optimización de los procesos. Además, está relacionado con la transferencia de habilidades y destrezas para aprender y aplicar conocimientos en contextos empresariales según sus necesidades y requerimientos, lo que implica la adquisición y captura de conocimiento tácito (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017).

Así, las universidades son las instituciones responsables de mantener la gestión del conocimiento como una práctica cotidiana y sistemática y, en definitiva, la práctica de esta gestión debe orientarse a la reorganización interna de sus procesos, a la capacitación del docente y a la mejora del proceso investigativo, lo que llevará a una universidad más competitiva y adaptable a las nuevas y cambiantes condiciones que exige la sociedad y las organizaciones.

Finalmente, en relación con la producción científica de las universidades, las tendencias actuales indican que esta debe entenderse desde la gestión del conocimiento, como un proceso metódico y organizado que integra diversas acciones desde la andragogía y diferentes herramientas. Su propósito es identificar, desarrollar y difundir este conocimiento para lograr visibilidad e impacto en sus resultados, justificando así el papel de la academia (Imamura Díaz *et al.*, 2020).

En el ámbito empresarial, la gestión del conocimiento está ganando cada vez más relevancia y, generalmente, se refiere a la administración de este conocimiento en diversas empresas y organizaciones.





Esta administración puede manifestarse de varias formas: desde lo tangible, lo semántico, el manejo documental, lo social, e incluso en relación con la inteligencia artificial (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017). En este contexto de cambios continuos, hay varios enfoques que justifican la gestión del conocimiento según los diferentes ámbitos en los que se aplique la misma.

La gestión del conocimiento permite que las empresas operen de manera más inteligente, facilitando así la producción, acumulación, desarrollo y uso de un conocimiento de alta calidad (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017). Se considera la gestión del conocimiento como un conjunto de procesos cuyo objetivo principal es modificar y adaptar los modelos actuales en empresas y organizaciones de todo tipo, con el fin de mejorar los resultados y productos generados por dicho conocimiento (Firestone & McElroy, 2004).

También se entiende la gestión del conocimiento como la capacidad de crear, difundir e integrar sabiduría en los distintos productos y servicios de las organizaciones, partiendo del conocimiento individual que se transforma en conocimiento colectivo (Paredes Gavilanes *et al.*, 2017). Por último, la gestión del conocimiento se puede presentar como generadora de valor agregado derivado de la capacidad humana, cuyo principal aporte radica en cómo se optimizan los elementos para alcanzar resultados óptimos. Esto, se logra aplicando de manera ética y efectiva los diversos procesos de la organización, asegurando así el cumplimiento total de los objetivos y metas establecidos (Paredes Gavilanes, *et al.*, 2017).

Desde la perspectiva de la innovación, cada organización o empresa debe tener un profundo conocimiento de sí misma, lo que justifica una adecuada gestión del conocimiento. Esto implica profundizar en sus diversas capacidades y habilidades para formular estrategias que maximicen estas fortalezas y mejoren las áreas que considere débiles (Hamel & Prahalad, 1993). Desde esta perspectiva, la capacidad de innovar, asociada con un manejo eficiente de la gestión del conocimiento, se convierte en una de las herramientas más efectivas para reducir los impactos negativos y aprovechar al máximo las oportunidades del entorno.

Estos resultados ayudan a las organizaciones a estructurar, acoplar e integrar información sobre sus recursos y habilidades, lo cual es fundamental para enfrentar los desafíos y transformaciones del entorno, permitiendo la creación de nuevas e innovadoras formas de mejorar resultados (Acosta Prado & Fischer, 2013). De acuerdo con Forcadell & Guadamillas (2002), se ha demostrado que la gestión del conocimiento tiene efectos positivos en los procesos de innovación. Por lo tanto, la gestión del conocimiento puede convertirse en un instrumento para la innovación (Cantner *et al.*, 2009), y cuando se practica de forma habitual, se vuelve estratégica para su desarrollo (Scherer, 2000).

Definitivamente, la gestión del conocimiento facilita el desarrollo de la innovación empresarial a través del trabajo en equipo y el empoderamiento del recurso humano. En estas prácticas, la recopilación, almacenamiento y análisis de datos son más efectivos. Por ello, se puede afirmar que buscar, capturar, recopilar, almacenar, analizar, compartir y distribuir información contribuye a una mejora continua en la gestión de datos y en la comprensión compartida de este conocimiento. De esta manera, capturar, almacenar, compartir y distribuir conocimiento allana el camino para la innovación (Baptista Nunes *et al.*, 2006).

El éxito de la gestión del conocimiento en una organización está vinculado a la capacidad de emplear diversos conocimientos para alcanzar nuevas metas, que optimicen las acciones organizacionales o establezcan fundamentos para futuras iniciativas. Normalmente, esto promueve el desempeño en innovación y orienta el sistema de conocimiento de la organización, facilitando la generación de nuevas ideas y, por ende, mejorando las capacidades de innovación.

Los Modelos de gestión de Conocimiento

Para Avendaño Pérez & Flores Urbáez (2016), los Modelos de Gestión del Conocimiento (MGC) se fundamentan en intentos que, a través de sus propuestas teóricas y de sus investigaciones de experiencias en empresas, los investigadores se aproximan a una explicación de cómo debe organizarse, gestionarse y fluir el conocimiento en la organización. Estos modelos reflejan la evolución significativa que ha tenido la gestión del conocimiento desde finales de los años 90. Para mediados de la década de 2000, los Modelos de Madurez de Gestión del Conocimiento (MMGC) evolucionaron, definiendo no solo niveles de madurez, sino también vinculando otras variables asociadas a la gestión del conocimiento.

En 2006, Harris propuso un modelo de medición de gestión del conocimiento (MMGC) que establece cómo las organizaciones pueden definir su nivel actual de madurez en este ámbito y cómo deben implementar acciones basadas en diferentes niveles de complejidad para mejorar su gestión. En esta misma línea, Kaul *et al.*, (2018), indican que, para el año 2007, se presentó el modelo *The Support Center Maturity Model*, que se basa en aspectos como las personas, procesos, tecnología y visión, y propone cuatro fases para evaluar la madurez de la gestión del conocimiento: reactiva, proactiva, centrada en el cliente y centrada en la empresa.

Asimismo, Hsieh *et al.*, (2009) introdujeron el *Knowledge Navigator Model* (KNM), que clasifica los niveles de madurez en cinco escenarios: caótico, consciente, de gestión, avanzado e integrado. Este modelo también sugiere la vinculación de elementos como la cultura organizacional, los procesos de gestión del conocimiento y las tecnologías de la información para su evaluación. En 2011, Arling & Chun presentaron un modelo que sostiene que la generación de nuevo conocimiento es más efectiva cuando se basa en sistemas de gestión del conocimiento con un alto grado de madurez. Para medir esto, propusieron incluir cuatro factores relacionados con la creación de conocimiento: combinación, externalización, socialización e internalización.

Además, Uribe (2013) llevó a cabo un estudio que evaluó el estado de la gestión del conocimiento en varias universidades de Medellín. En su investigación, encontró una amplia variedad de conceptos relacionados con la gestión del conocimiento entre los responsables de las áreas en cada institución, así como problemas en las instituciones de educación superior (IES) estudiadas, donde la gestión del conocimiento aún no era un tema central a nivel organizacional. Dos años después, Durango Yepes *et al.*, (2015) diseñaron una metodología para evaluar la madurez de la gestión del conocimiento en 13 empresas colombianas, utilizando análisis clúster para clasificar, esta madurez en función de los siguientes niveles: madurez inicial, conciencia, definición de la gestión del conocimiento, gestión y optimización.

Conclusiones

Se ha observado cómo la gestión del conocimiento (GC) ha ido cobrando importancia en la administración dentro de las organizaciones y cómo puede ser beneficiosa para la gerencia si se aplica adecuadamente. Para que una organización logre una ventaja competitiva, es fundamental que existan ideas de coordinación y cooperación fundamentada en el conocimiento, ya que estos elementos son esenciales y aportan valor a la organización.

La evolución del conocimiento ha transformado la vida de las personas y ha introducido cambios significativos en diversas empresas, ya sea en la prestación de servicios o la producción, siempre con el objetivo de ser más innovadoras, productivas y de generar valor. Estos cambios también se reflejan en las universidades, que están impulsando procesos educativos más eficientes y relevantes para los estudiantes. Por lo tanto, este ensayo cumple su objetivo al recopilar y extraer información clave de la literatura





especializada, demostrando y poniendo en relevancia que la gestión del conocimiento (GC) es un activo valioso tanto para empresas como para universidades, contribuyendo a la generación de valor.

En el ámbito empresarial, la GC es crucial porque transforma las mejores prácticas y experiencias de los empleados en conocimiento transferible a sus pares, a sucursales en diferentes ciudades o incluso en el extranjero. Si este conocimiento se registra y sistematiza, se establece un proceso sistémico exitoso que apoya el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Una situación similar ocurre en las universidades, donde la GC puede convertirse en un proceso innovador que mejora continuamente la calidad educativa individual y, por ende, la calidad educativa del país en general, generando efectos positivos en las acciones de la sociedad. A través de los Modelos de Gestión de Conocimiento, se pueden medir estas mejores prácticas y, según el diagnóstico obtenido, definir estrategias y generar programas de capacitación y concientización para todos los actores involucrados en las organizaciones. Cada uno, desde sus propios intereses y roles, busca mejorar la gestión empresarial, crear valor y asegurar la sostenibilidad en el mercado. Asimismo, la evaluación del estado de la GC es útil para que instituciones públicas y privadas, sin importar su sector, tomen medidas para mejorar los bienes y servicios que ofrecen a la sociedad.

La gestión del conocimiento (GC) es una estrategia valiosa que capitaliza el saber de los colaboradores, mejorando significativamente la eficiencia y eficacia de los involucrados. Además, se presenta como una herramienta eficaz para la toma de decisiones oportunas. La GC permite considerar el conocimiento como un activo que se genera a través de su transmisión y ofrece perspectivas sobre el funcionamiento de comunidades de práctica, donde académicos, trabajadores y profesionales interactúan, innovando y mejorando procesos existentes. Esto busca construir una ventaja competitiva sostenible que beneficie a la organización.

Finalmente, la GC puede ser una estrategia poderosa para abordar diversos problemas en la gerencia y en el ámbito educativo, ya que facilita el acceso a información valiosa proveniente de los mismos actores, permitiendo así una adecuada explotación de este recurso, lo que a su vez agrega valor y potencia las competencias de la organización. Llegado a este punto conviene preguntar entonces ¿puede evolucionar sistemáticamente en términos materiales y simbólicos una organización empresarial o universitaria que en pleno siglo XXI no haya definido una política clara de gestión del conocimiento?

Referencias Bibliográficas

- Acosta Prado, J. C., & Fischer, A. L. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. *Pensamiento & Gestión*, (35), 25-63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832003>
- Agudelo Ceballos, E. J., & Valencia Arias, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 26(4), 673-684. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00673.pdf>
- Alegre Vidal, J., & Lapiedra Alcamí, R. (2005). Gestión del conocimiento y desempeño innovador: un estudio del papel mediador del repertorio de competencias distintivas. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, (23), 117-138. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80717239005>
- Arias Pérez, J. E., & Aristizábal Botero, C. A. (2011). Transferencia de conocimiento orientada a la innovación social en la relación ciencia-tecnología y sociedad. *Pensamiento & Gestión*, (31), 137-166. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64620759008.pdf>
- Arling, P.A., & Chun, M.W. (2011). Facilitating new knowledge creation and obtaining KM maturity. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 231-250. <https://doi.org/10.1108/13673271111119673>



- Avendaño Pérez, V., & Flores Urbáez, M. (2017). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 4(10). <https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2016.10.181>
- Baptista Nunes, M., Annansingh, F., Eaglestone, B., & Wakefield, R. (2006). Knowledge management issues in knowledge-intensive SMEs. *Journal of documentation*, 62(1), 101-119. <https://doi.org/10.1108/00220410610642075>
- Blanchart, C. H. R. (2002). Información, decisión y gestión: Apuntes para un modelo de conducción estratégica. *Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI)*. https://books.google.com/books/about/Información_decisión_y_gestion.html?id=F6bpzgEACAAJ
- Cantner, U., Joel, K., & Schmidt, T. (2009). The use of knowledge management by German innovators. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 187-203. <https://doi.org/10.1108/13673270910971923>
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Press. <https://acortar.link/jUJ4Pw>
- Drucker, P. F. (2004). *La Sociedad Postcapitalista*. Grupo Editorial Norma. (Obra original publicada en 1993).
- Durango Yepes, C. M., Quintero Muñoz, M. E., & Ruiz González, C. A. (2015). Metodología para evaluar la madurez de la gestión del conocimiento en algunas grandes empresas colombianas. *Tecnura*, 19(43), 20-36. <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v19n43/v19n43a02.pdf>
- Echeverri, A., Lozada, N., & Arias, J. E. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 29(1), 71-82. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n1/0718-0764-infotec-29-01-00071.pdf>
- Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Firestone, J.M., & McElroy, M.W. (2004). Organizational learning and knowledge management: the relationship. *Learning Organization*, 11(2), 177-184. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09696470410521628/full/html>
- Forcadell, J. F., & Guadamillas, F. (2002). A case study on the implementation of a knowledge miented to innovation. *Knowledge and Process Management*, 9(3), 162-171. <https://doi.org/10.1002/kpm.143>
- Gottschalk, P. (2002). *Gestión del conocimiento en las empresas de servicios profesionales: estudio de las utilidades de las TI en los bufetes de abogados*. En S. Barnes (Ed.). Thomson Editores.
- Hamel, G., & Prahalad, C. (1993). Strategic as stretch a leverage. *Harvard Business Review*, 71(2), 75-84. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10124635/>
- Harris, K. (2006). *A Knowledge Management Maturity Model Explains Where You're Going and How to Get There*. Gartner. <https://acortar.link/eGW3Nu>
- Hsieh, P., Lin, B., & Lin, C. (2009). The construction and application of knowledge navigator model (KNM): Anevaluation of knowledge management maturity. *Expert Systems with Applications*, 36(2), 4087-4100. <https://doi.org/http://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.03.005>
- Imamura Díaz, J. I., Keeling Alvarez, M., & Barreto Gelles, I. (2020). La gestión del conocimiento como plataforma para socializar la producción científica. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1-9. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918006/html/>
- Kaul, P., Joslin, R., & Brand, Ch. (2018). Maturity Models with 'Inflection Points' directly support Organizational Adaptability and Innovation. *RNOP 2018*, Melbourne, Australia. <https://acortar.link/iSE4Wm>
- Kingston, N., MacSharry, B., de Lima, M. G., Belle, E. M. S., & Burgess, N. D. (2019). Generación, adquisición y gestión del conocimiento. En G. L. Worboys, M. Lockwood, A. Kothari, S. Feary & I. Pulsford (Eds), *Gobernanza y gestión de áreas protegidas* (pp. 343-370). ANU, Press. <http://www.jstor.org/stable/j.ctvp7d4hs.18>
- Paredes Gavilanes, J. G., Calvopiña Andrade, D. M., Medardo Velasco Samaniego, V., & Álvarez Román, J. (2017). (2017). La gestión del conocimiento y su pertinencia de en la Educación Universitaria. *Revista Científica Hermes*, (19), 475-493. <https://revistahermes.com.br/index.php/hermes1/article/view/374/pdf>





- Pascale, R. (2005). *Gestión del conocimiento, innovación y productividad. Exploración del caso de la industria manufacturera uruguaya*. (Tesis de doctorado), Universidad Abierta de Cataluña. <https://www.uoc.edu/in3/dt/esp/pascale0605.pdf>
- Perdomo Rosales, R (2023). Gestión del conocimiento: Una estrategia útil para la gerencia. *Gestión y Gerencia*, 17(1), 30-47. <https://revistas.uclave.org/index.php/gyg>
- Rubier Valdés, D. (2019). La incidencia de la gestión del conocimiento en el éxito de las organizaciones. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 392-405. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n3/2310-340X-cod-7-03-392.pdf>
- Scherer, E. (2000). The knowledge network: knowledge generation during implementation of application software packages. *Logistics Information Management*, 13(4), 210-218. <https://doi.org/10.1108/09576050010340839>
- Shahzad, K., Bajwa, S., Siddiqi, A., Ahmid, F., & Raza, A. (2016). Integrating knowledge management (KM) strategies and processes to enhance organizational creativity and performance: An empirical investigation. *Journal of Modelling in Management*, 11(1), 154-179. <https://doi.org/10.1108/JM2-07-2014-0061>
- Tristá Pérez, B., & Alvarez Vázquez, Y. (2010). El trabajo metodológico en la educación superior. Un enfoque desde la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional. *Pedagogía Universitaria*, 15(4), 67-77. <https://acortar.link/ZBecpC>
- Uribe, A. (2013). La gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior (IES) de Medellín. *Escenarios: Empresa y Territorio*, (2), 243-258. http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/357/2/Esumer_gestion.pdf

