



**El Comité Científico del I Congreso Científico
Internacional**

“Impacto de las Investigaciones Universitarias”

Ambato, 6 de noviembre del 2012

Klever Zapata
Mcs. Mónica Alarcón
Dr. Osmany Pérez Barral
Uniandes Ambato

De nuestras consideraciones.-

Le informa que la Ponencia presentada por usted, con el Título: “MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDES””, **es aceptada para su presentación** en la Comisión de Ciencias Empresariales, en el Primer Congreso Científico Internacional “Impacto de las Investigaciones Universitarias”, a desarrollarse los días 11, 12 y 13 de diciembre del presente año en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, además se pone en su conocimiento que será publicada en las memorias recopiladas de dicho congreso.

Atentamente;



COMITE ORGANIZADOR

I CONGRESO CIENTÍFICO INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL
AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"

"IMPACTO DE LAS INVESTIGACIONES UNIVERSITARIAS"

11,12 y 13 de Diciembre del 2012



UNIVERSIDAD DE LAS
"ALTURAS"



"La inteligencia consiste no sólo
en el conocimiento, sino también
en la destreza de aplicar los
conocimientos en la práctica."

Aristóteles

TEMA: MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA UNIVERSIDAD
REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"

Autores: Klever Zapata

(clever_14z@hotmail.com)

MSc. Mónica Alarcón

(monyalarcon7@gmail.es)

Dr. C. Osmany Pérez Barral (contabilidadopb@yahoo.es)

Ambato – Ecuador

2012

Resumen

Actualmente las universidades, se encuentran en una época de cambios profundos y apresurados. Este comportamiento se debe a la progresiva innovación de las tecnologías de información y las telecomunicaciones, que tienen de forma gradual una importancia fundamental en la configuración de la sociedad de estos tiempos. Sin embargo, las tecnologías de información no son más que un medio de transmitir contenidos y gestionar eficazmente datos, información y conocimiento.

El presente trabajo persigue estudiar la posibilidad de lograr un Modelo de Gestión del Conocimiento (MGC) para la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", que promueva el desarrollo de ventajas competitivas en el área de la docencia y la investigación.

El artículo se ubica dentro de la modalidad de proyecto factible y se apoya en un estudio de campo de carácter descriptivo y explicativo. Las etapas de la metodología aplicada en el desarrollo del modelo parten del análisis de la situación de la investigación en la UNIANDES, y culmina con el diseño del Modelo de Gestión del Conocimiento.

La aplicación de los resultados del estudio, permitirán el fortalecimiento de los servicios para el apoyo de la docencia e investigación desde las asignaturas y las carreras. Las conclusiones son producto del resultado obtenido durante el estudio realizado.

Palabras Claves: Gestión del Conocimiento, Ventajas Competitivas, y Activo Intangible.

ABSTRACT

Currently universities are in a time of profound change and hasty. This behavior is due to the progressive innovation of information technology and telecommunications, which have gradually fundamental importance in shaping the society of the times. However, information technologies are not only a means of transmitting content and effectively manage data, information and knowledge.

This work aims to study the possibility of achieving a Knowledge Management Model (GCM) for the Autonomous Regional University of the Andes "UNIANDES", to promote the development of competitive advantages in the area of teaching and research.

The article is located within the project modality feasible and is supported by a field study of descriptive and explanatory. The stages of the methodology used in developing the model based on an analysis of the situation in the UNIANDES research, and culminates in the design of Knowledge Management Model.

The application of the results of the study will allow the strengthening of services to support teaching and research from the subjects and careers. The findings are the result of the result obtained during the study.

Key words: *Knowledge Management, Competitive Advantages and Intangible Assets.*

aprendizaje, que refleja el dinamismo del proceso de generación y aplicación de los conocimientos.

La importancia del presente trabajo considera la relevancia de la Gestión del Conocimiento dentro de la universidad UNIANDES, debido a que los principales objetivos de esta institución son la producción y difusión del conocimiento, a través de inversiones en la investigación y en los recursos humanos, y en la preparación de los futuros profesionales de la sociedad.

El objetivo general de esta investigación es proponer un modelo de gestión del conocimiento para la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) que promueva el desarrollo de ventajas competitivas en el área de la docencia e investigación.

La **novedad científica**, se sustenta en la determinación de un Modelo de Gestión del Conocimiento para la Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES).

Introducción

La evolución de la tecnología de información ha conllevado a la sociedad del conocimiento y desde el punto de vista organizacional a la búsqueda de un nuevo modelo gerencial conocido como Gestión del Conocimiento (GC), de tal manera que hoy se habla de un capital económico, un capital humano y un capital intelectual cuya sumatoria totaliza el valor de la institución.

Los Modelos diseñados de GC apenas han tomado auge desde el punto de vista cronológico. La gestión existe como práctica empresarial desde hace muchos años, en la época industrial lo que se gestionaba era lo tangible, con el advenimiento de la era del conocimiento la concepción cambia, por lo tanto se comienza a gestionar el conocimiento, considerado por algunos autores (Rivero Díaz, 2010; Abad, 2012 y, Quinapanta Alarcón, *et al.*, 2012) como capital intangible.

Se aprecia en la literatura que la GC tuvo su origen en la década del noventa, principalmente en los Estados Unidos con el término *Knowledge Management*, que traducido al castellano significa Gestión del Conocimiento.

Para Toffler (1990) y Drucker (1994), el conocimiento no es sólo otro recurso, sino el único recurso válido en el presente. Su argumento se sustenta en el valor que aporta el capital humano con su formación, preparación y capacitación al momento de ejecutar sus actividades.

En la actualidad no existe un marco usualmente aceptado para gestionar los elementos intangibles de las universidades, resulta necesario realizar algunos esfuerzos para desarrollar nuevas técnicas de gestión que ayuden a las instituciones a identificar, medir y gestionar sus fuentes intangibles, siendo responsabilidad de su captación el departamento de recursos o talento humano. Pues desde el punto de vista de la academia y la investigación, la responsabilidad recae en la docencia mediante la formación de profesionales bien preparados.

De tal forma el conocimiento, se convierte en el factor indispensable de creación de capital intelectual, considerándose la fuente principal de generación de ventajas competitivas de cualquier institución universitaria, así como también la capacidad de aprender cosas nuevas. De esta manera y de acuerdo a la relevancia del término conocimiento, aparece el concepto de sociedad del conocimiento o sociedad de

Desarrollo

1. Análisis de los componentes de un Modelo de Gestión del Conocimiento

En esta sección se sustenta teóricamente la construcción de un modelo de gestión del conocimiento, aplicable a un ámbito universitario. En tal sentido, las bases teóricas se refieren a tres grandes bloques como son: el conocimiento, la sociedad del conocimiento y la gestión del conocimiento.

El Conocimiento

Debido a la variedad de enfoques existentes a la hora de establecer una definición práctica del término conocimiento, es necesario citar algunas de ellas:

El diccionario define al conocimiento como “el producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia”. El diccionario acepta que la existencia de conocimiento es muy difícil de observar y reduce su presencia a la detección de sus efectos posteriores.

Por su parte la Real Academia Española define al conocimiento como “acción y efecto de conocer”, donde conocer se define como “averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas”

Según el *Webster's Dictionary*¹, el conocimiento “es el hecho o condición de conocer algo con familiaridad ganadas a través de experiencia o asociación”. También puede describirse el conocimiento “como un juego de modelos que describen varias propiedades y conductas dentro de un dominio”.

Según Puleo (1985), “el conocimiento como información específica acerca de algo puede referirse a dos aspectos diferentes: su forma y su contenido”. La forma es esencial al determinar las condiciones por las cuales algo puede llegar a ser objeto del conocimiento. El contenido se produce bajo influencias externas y donde se pueden distinguir dos actividades de la mente: percibir y concebir.

Para Muñoz y Riverola (1997), el conocimiento “es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada”.

¹ American Dictionary of The English Language de Noah Webster.

Stewart (1999), desde el punto de vista de las organizaciones, define el conocimiento, "como la información que posee valor para ella, es decir aquella información que permite generar acciones asociadas a satisfacer las demandas del mercado y apoyar las nuevas oportunidades a través de la explotación de las competencias centrales de la organización".

La sociedad del conocimiento

En la actualidad las sociedades se enfrentan al desafío de proyectarse y adaptarse a un proceso de cambio que viene avanzando muy rápidamente hacia la construcción de sociedades del conocimiento.

Según Argote (2000), a partir de la década de los noventa se ha venido configurando un nuevo modelo de sociedad que nada tiene que ver con la sociedad industrial nacida a inicios del siglo XIX. Se caracteriza entre otros aspectos, por incorporar cómo uno de los principales componentes de las relaciones de producción al conocimiento organizacional (CO), inclusive más allá de la Tierra (Recursos Naturales), el Capital (Recursos Financieros) y el Trabajo (Recursos Humanos), tradicionales variables de la función de producción.

En tal sentido se puede señalar que una sociedad del conocimiento tiene dos características principales:

- La primera es la conversión del conocimiento en factor crítico para el desarrollo productivo y social;
- La segunda, el fortalecimiento de los procesos de aprendizaje social como medio de asegurar la apropiación social del conocimiento y su transformación en resultados útiles, en donde la educación juega el papel central.

Gestión del Conocimiento

Para Bulmaro (2010)² la GC es un concepto aplicado en las organizaciones. Tiene el fin de transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear e implica el desarrollo de las competencias necesarias al

² Bulmaro Adrián Fuentes Morales (2010): "La Gestión del Conocimiento en las relaciones Académico-Empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico.

interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas.

La novedad de esta tendencia no radica en lo que tradicionalmente se ha venido llamando "saber hacer", o en términos anglosajones, "*know how*", sino en que las empresas ahora saben que saben, es decir son conscientes del valor estratégico que les reporta la información, el conocimiento de las propias técnicas, su gestión y en consecuencia, no se limitan a utilizarlo como un factor de producción, sino como un producto en sí mismo, dotado además de un alto valor estratégico (Muñoz y Riverola, 1997).

Para Muñoz y Riverola (1997) la tecnología y los procesos son necesarios pero no son la clave de la GC. La clave está en el propio conocimiento y en ser conscientes de la ventaja competitiva que reporta si es tratado y distribuido, con un enfoque adecuado.

- **Conceptos de gestión del conocimiento**

El término GC, ha ido incrementando su presencia en la literatura académica y empresarial en los últimos años, sin embargo todavía no existe un acuerdo generalizado para su definición. Como disciplina específica de gestión, está teniendo un desarrollo brillante dando respuesta a la pérdida de relevancia de los factores clásicos de competitividad frente a factores intangibles, como es el conocimiento.

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones suscriben que el conocimiento y la capacidad de aprendizaje es la única fuente de ventaja competitiva sostenible.

Harold Koontz (1995) define la gestión como el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. La gestión del conocimiento debe cumplir con este concepto entendiendo como recurso al conocimiento.

Para la comprensión del tema que se aborda es importante conocer el criterio de diversos autores que han investigado sobre la gestión del conocimiento, como bien se expone en la tabla 1.

Tabla N° 1. Definición o concepto de gestión del conocimiento.

Autores/fechas	Concepto o definición
Nonaka y Takeuchi, (1995)	"Es la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas".
Andersen, (1997)	"Consiste en optimizar el flujo de información y la interacción entre las personas de forma que la información específica, llegue a la gente adecuada, en el momento oportuno".
Wiig, (1997)	"Es el proceso de construcción, renovación y aplicación sistemática, explícita y deliberada del conocimiento, para maximizar la efectividad relacionada con los mismos y su renovación constante".
Harvard Business Review, (1998)	"Proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones".
ONU, (1998)	"Capacidad colectiva para adquirir y crear conocimiento y ponerlo a un uso productivo para el bien común".
Kerschberg, (2000)	"Es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en un área específica".
Peña, (2001)	"Conjunto de procedimientos, reglas y sistemas destinados a captar, tratar, recuperar, presentar y transmitir los datos, informaciones y conocimientos de una organización".
Serradell y Pérez, (2003)	"Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente".
Gómez, (2006)	"Consiste en un conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo".

Fuente. Elaboración propia a partir de la literatura consultada.

En resumen y a efectos de la presente investigación, se define que la GC es, en definitiva la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento. Por lo tanto, la GC tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta.

2.- Metodología y Planteamiento de la propuesta

Para que la GC sea efectiva, se requieren procesos y métodos específicos de operación. En la educación superior, este proceso de cambio y de búsqueda de nuevas formas organizativas ha ido madurando. Se ha desarrollado un estilo de dirección que bajo un enfoque estratégico permite formular y concertar los objetivos en toda la organización.

La revisión de diversas metodologías y modelos, llevó a plantear la integración de los aspectos más relevantes de cada una de ellas con el objetivo de plantear el modelo de gestión del conocimiento aplicable a la UNIANDES.

Para orientar este tema se aplica una metodología analítica explicativa mediante la cual se analizan los modelos propuestos por algunos autores y en base a esto se propone un modelo de gestión del conocimiento adecuado para la universidad UNIANDES, y se explicará la sustentación del mismo.

La investigación es viable, ya que en la universidad UNIANDES no se han desarrollado estudios sobre el conocimiento, y menos sobre la implementación de un modelo para su medición y gestión, lo cual conlleva a una mejor administración de los intangibles de la misma.

• Análisis de los diferentes modelos de Gestión del Conocimiento

Una vez que se han analizado algunos de los principales conceptos de gestión de conocimiento, entraremos a analizar los principales modelos teóricos en los que se basan, como bien se expone en la tabla 2.

Tabla N° 2. Análisis de los principales Modelos de Gestión del Conocimiento

Modelo	Autor/Año	Análisis
Modelo Nonaka and Takeuchi	Nonaka and Takeuchi, (1995)	Este modelo creado, se caracteriza por una gran profundidad y sencillez desde su concepción. Según este modelo, el conocimiento, se crea en una organización a través de un proceso continuo de transformación de los dos tipos básicos de conocimiento en las continuas fases de socialización, externalización, combinación e internalización.
Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG.	Tejedor y Aguirre (1998)	El modelo menciona diferentes factores que intervienen activamente en el aprendizaje como: la existencia de un claro compromiso nitidamente liderado por la dirección de la empresa, que habrá asimilado la necesidad de la gestión del conocimiento para cumplir con los objetivos de la misma; la existencia de climas que fomenten el aprendizaje, pues los miembros de la organización deben estar situados en un ambiente que favorezca la formación y el intercambio de experiencias; y la existencia de unas infraestructuras que permitan que la empresa funcione óptimamente en todos sus aspectos: dirección, producción, recursos humanos.
Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)	Arthur Andersen (1999)	Es más que un modelo, es una herramienta para la evaluación de la GC, el modelo propone cuatro facilitadores (liderazgo, cultura, tecnología y medición) que favorecen el proceso de administrar el conocimiento organizacional.

Fuente: elaboración propia a partir de la literatura consultada.

3. Propuesta de la Investigación

Para gestionar el Conocimiento de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes se propone un modelo, con el fin de mejorar la capacidad de dirección y gestión de la institución, para el apoyo de la docencia e investigación desde las asignaturas y las carreras, así como para gestionar y medir el valor intangible en la UNIANDES.

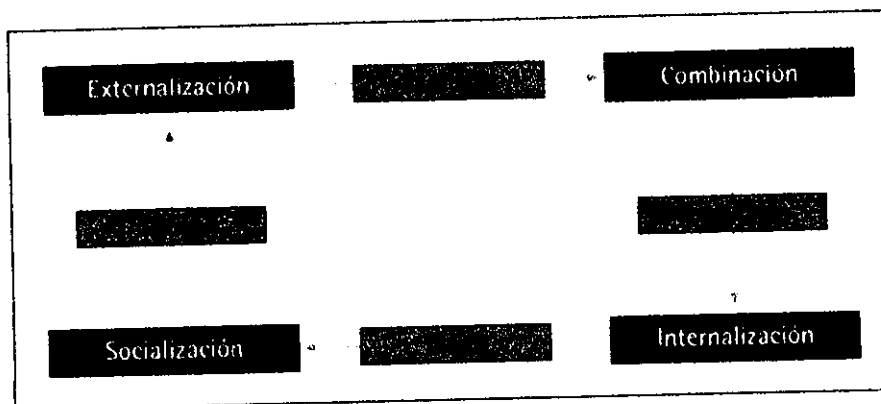
Después de haber revisado los diferentes modelos de gestión del conocimiento se puede citar el modelo de *Nonaka and Takeuchi* como una opción de modelo para la UNIANDES.

Los autores del modelo, *Nonaka and Takeuchi*, dieron con un modelo que explica cabalmente el carácter de una entidad estática o dinámica. Para lo cual se distinguen dos tipos distintos de conocimiento, y es el traslado de información entre el uno y el otro lo que explica la generación de conocimiento, base del modelo:

- El conocimiento tácito es aquel que físicamente no es palpable, sino que es interno y propiedad de cada persona en particular;
- El conocimiento explícito es aquel que se puede expresar o representar mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles.

El conjunto dinámico y constante de relación existente entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito se constituye como base del modelo, representado en el gráfico 1.

Gráfico 1. Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización



Fuente: Nonaka y Takeuchi, 1995.

Si seguimos este análisis y las propuestas del modelo creado, observamos que se caracteriza por una gran profundidad y sencillez desde su concepción. Según este modelo, el conocimiento, se crea en una organización a través de un proceso continuo de transformación de los dos tipos básicos de conocimiento en las continuas fases de socialización, externalización, combinación e internalización.

- Socialización es el proceso por el que las personas aprenden a desenvolverse en su entorno social, adquiriendo conocimientos tácitos mediante las vías comunes de relación y comunicación con individuos y medios como conversaciones, consulta de documentación, etc.
- Exteriorización es el transcurso de saber transmitir y conceptualizar el conocimiento tácito que las personas poseen internamente. Para esto se vale de elementos que sean tangibles y entendibles entre varios individuos: los que desean enseñar y los que desean aprender.
- Combinación es la formalización explícita del conocimiento proveniente de diversas fuentes de información. El fruto debe ser también información explícita y almacenable. Se trata de obtener una refundición de nuevos conocimientos explícitos obtenidos desde otros conocimientos explícitos ya existentes.
- Interiorización, es un proceso de adquisición del conocimiento explícito que nos pueda llegar desde diferentes soportes o medios, con el fin de que se convierta en algo nuestro, propio e interno de todos y cada uno de nosotros. La persona tiene entonces constancia de aquello que tiene que aprender y encamina su esfuerzo a aprehenderlo.

Cada vez que se da un recorrido a través de las cuatro secciones del anterior gráfico, se genera nuevo conocimiento. En cada sección los problemas de conversión son distintos y pueden ser más o menos complejos en función de la organización que se esté tratando.

Conclusiones

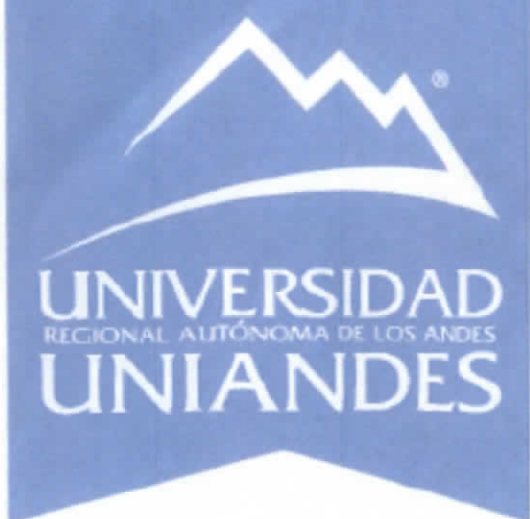
- Tras el análisis de los modelos más importantes de gestión del conocimiento, se observa que todos los modelos están interrelacionados y que existen bases sólidas para establecer un sistema para la medición y gestión del conocimiento en la UNIANDES.

- Todos los modelos analizados consideran necesario realizar cambios en el ámbito individual y organizativo para conseguir organizaciones más capacitadas.
- El conocimiento es el principal factor de creación de valor en las organizaciones, por tanto las instituciones que no persigan este factor, apenas valorarán el conocimiento que se genera en la Universidad.
- El modelo está encaminado a lograr la sistematización de los sustentos teóricos expresados con un enfoque de la Gestión del Conocimiento.

Bibliografía:

- ANDERSEN, Arthur. (1997), *Knowledge management at Arthur Andersen Department: building assets in real time and in virtual space.*
- ARTILES, Sara. (2004), *Gestión del conocimiento y capital intelectual.* En: Memorias del Congreso Internacional de Información, INFO' 2004, abril 12-16, 2004, La Habana.
- BENAVIDES, Carlos; QUINTANA, Cristina. (2003), *Gestión del conocimiento y calidad total.* Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- DANTE, PONJUAN G. (2004), *Introducción a la gestión del conocimiento.* La Habana.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. (2001), *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben.* Buenos Aires: Pearson Educación.
- EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael. (2000), *El capital intelectual.* Barcelona: Gestión 2000.
- GALLEGO, Domingo; ONGALLO, Carlos. (2004), *Conocimiento y gestión: la gestión del conocimiento para la mejora de las personas y las organizaciones.* Pearson educación. Madrid.
- HONEYCUTT, Jerry. (2001), *Así es la Gestión del Conocimiento.* McGraw Hill. Madrid.
- NONAKA, Ikujiro. (1991), *The Knowledge-creating Company,* Harvard Business Review, Vol. 69, n.6, pp. 96-104.
- NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirotaka. (1995). *The Knowledge-Creating Company.* USA: Oxford University Press.

- RIVERO, Sosvilla. (2002). *Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento: un modelo de referencia*. Las Arenas: SOCINTEC.
- SVEIBY, Karl. (1997). *The New Organizational Wealth*. USA: Berett-Koehler Publishers, Inc.
- UGANDE Mario. (2004), *La gestión del conocimiento y la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la creación de valor en los proyectos de innovación*. En: Memorias del Congreso Internacional de Información, INFO' 2004, abril 12-16, 2004, La Habana.
- VALHONDO, Domingo. (2003), *Gestión del conocimiento*. Ediciones Diaz de Santos. Madrid.
- WEI, Choo. (1999), *La organización inteligente: El empleo de la información para dar significado, real al conocimiento y tomar decisiones*. México: Editorial Mexicana.



LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"

Confiere el presente
CERTIFICADO

A: OSMANY PÉREZ BARRAL

Por su Participación,
como **PONENTE**, en el:

I Congreso Científico Internacional UNIANDES "Impacto de las Investigaciones Universitarias"

Ponencia: MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES

**Realizado en la ciudad de Ambato, del 11 al 13 de diciembre del 2012
con una duración de 40 horas académicas.**

Ambato, 13 de diciembre del 2012



Dra. Coroná E. Gómez Armijos
Dra. Coroná E. Gómez Armijos
Reclara de UNIANDES



Eco. John Moya Pérez
Eco. John Moya Pérez
Director de Investigación de UNIANDES

