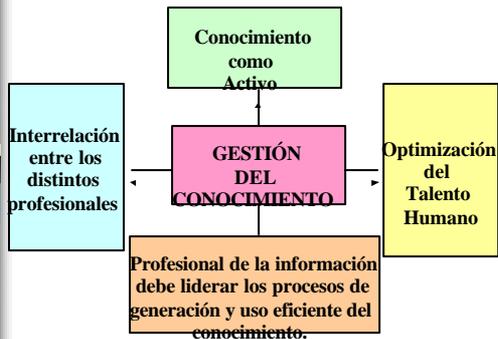


## AVANCES INVESTIGACIÓN:

“Incidencia de la gestión del conocimiento en el desarrollo y avance de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001”

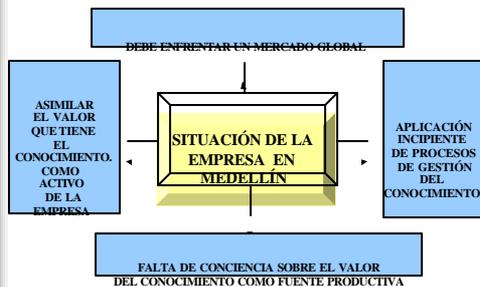
Por : María Teresa Múnera Torres



## 2. EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Ma. Teresa Múnera Inv. principal  
Adriana Mejía Coinvestigadora  
Oscar Ortega Coinvestigador  
José C. Franco Coinvestigador  
Arilg R. Pabón, Auxiliar de inv.  
Ana María Montoya Estudiante en f.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



## OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia que han tenido los procesos de gestión del conocimiento en algunas de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

**OBJETIVOS  
ESPECÍFICOS**

- Determinar los indicadores bases que miden los procesos de gestión del conocimiento para que las empresas los apliquen e implementen las herramientas estandarizadas originadas de la investigación.
- Sugerir las herramientas de la gestión del conocimiento para fortalecer la competitividad de las empresas medellinenses en el mercado global.
- Identificar las fortalezas y falencias que presentan las empresas de Medellín, en cuanto a la utilización de las herramientas del conocimiento en los procesos, estrategias y procedimientos para la optimización de las actividades corporativas.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

■ **METODOLOGÍA Y ESTADO ACTUAL**

- Investigación de corte descriptivo.
- Tipo de muestreo: no probabilístico intencionado
- Diseño de un modelo de medición de la incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín.

**Modelo de Medición de la incidencia de la gestión del conocimiento en una empresa de servicios.**

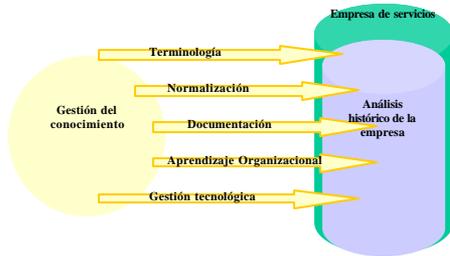


Figura 1. Modelo Propuesto

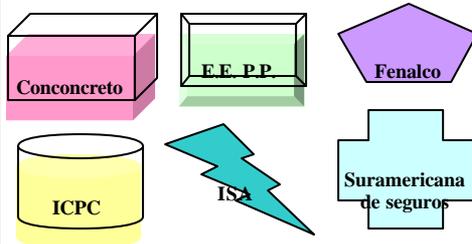
SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

■ **CRITERIOS CONFORMACIÓN MUESTRA**

- SER EMPRESAS DE SERVICIOS
- SER RECONOCIDAS EN EL SECTOR DE SERVICIOS
- APLICAR O ESTAR INICIANDO G. C.

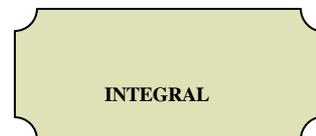
SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

■ **EMPRESAS QUE CONFORMAN LA MUESTRA**



SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

■ **PRUEBA PILOTO**



## Modelo de medición de gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín

### ■ Génesis del modelo



Figura 2. Etapas componentes del modelo

## SEMINARIO IULATERM MAYO 15 DE 2003

- HERRAMIENTA: **Documentación**
- OBJETIVO: Determinar el estado de las actividades documentales en la empresa como herramientas de la gestión del conocimiento.
- ACTIVIDAD
- **Organización de la documentación en la empresa**
- **Adquisición de fuentes primarias**
- **Adquisición de fuentes secundarias**
- **Análisis de documentos**
- **Implementación de servicios y consultas documentales**
- **Inversión en documentación**

### FUENTE

Responsable de cada unidad de información  
 Responsable de cada unidad de información  
 Responsable de cada unidad de información.  
 Bibliotecólogo.  
 Responsable de cada unidad de información  
 Responsable de cada unidad de información.  
 Responsable de cada unidad de información P Y G.

## SEMINARIO IULATERM MAYO 15 DE 2003

- HERRAMIENTA: **Aprendizaje organizacional**
- OBJETIVO: Identificar la capacidad desarrollada por la empresa en el proceso de aprendizaje continuo.
- ACTIVIDAD
- **Comunicación organizacional**
- **Capacitación institucional**
- **Procesos internos**
- **Comunicación entre clientes y/o empleados**

### FUENTE

Departamento de comunicación, Departamento de sistematización de información.  
 Departamento de capacitación, departamento de desarrollo humano, departamento de personal, departamento de relaciones industriales.  
 Departamento de organización y métodos, departamento de organización y sistemas.  
 Departamento de comunicaciones, departamento de relaciones públicas.

## SEMINARIO IULATERM MAYO 15 DE 2003

- HERRAMIENTA: **Normalización**
- OBJETIVO: Evaluar el grado de aplicación de la normalización en la empresa
- ACTIVIDAD
- **Implementación de normas internas y externas**
- **Realización de capacitación en normalización**
- **Normalización de procesos**
- **Inversión en normalización**

### FUENTE

Departamento de calidad  
 Departamento de calidad, Departamento de I + D  
 Departamento de calidad  
 Departamento de calidad, Departamento de I + D

## SEMINARIO IULATERM MAYO 15 DE 2003

- HERRAMIENTA: **Terminología**
- OBJETIVO: Determinar en qué medida la empresa tiene conocimiento y aplica la terminología como herramienta de la gestión del conocimiento.
- ACTIVIDAD
- **Actividad Terminológica**
- **Trabajo terminológico**
- **Precisión terminológica**
- **Elaboración de traducciones**
- **Elaboración de sistemas de conceptos**
- **Recursos terminológicos**
- **Publicaciones**

### FUENTE

Departamentos de I + D, de relaciones públicas, telecomunicaciones, Unidades de información, Calidad.  
 Departamentos de I + D, de relaciones públicas, de comunicaciones, Unidades de Información, Calidad.  
 Departamento de comunicaciones  
 Departamento de comunicaciones  
 Departamento de I + D, de relaciones públicas, de comunicaciones, Unidades de Información, Calidad.  
 Departamento de I + D, de relaciones públicas, de comunicaciones, Unidades de Información, Calidad.  
 Departamento de I + D, de Comunicaciones

## SEMINARIO IULATERM MAYO 15 DE 2003

- HERRAMIENTA: **Gestión Tecnológica**
- OBJETIVO: Obtener una visión general sobre aspectos relevantes de la gestión tecnológica y el capital tecnológico en la empresa.
- ACTIVIDAD
- **Esfuerzo en innovación**
- **Compra de tecnología**
- **Dotación de tecnologías de la información y las telecomunicaciones**
- **Dotación de tecnologías de la producción**
- **Innovación tecnológica**
- **Venta de tecnología**
- **Propiedad intelectual**

### FUENTE

P y G., Departamento de personal  
 P y G., Departamento de personal, Departamento de I + D.  
 P y G., Área de informática, Departamento de I + D.  
 P y G., Área de informática, Departamento de I + D.  
 Departamento de logística, Departamento de calidad, Departamento de I + D  
 Departamento de mantenimiento, Área informática  
 Departamento de contabilidad, Área financiera, Departamento de I + D.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- **ESTADO ACTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**
- Instrumento de investigación diligenciado
- Proceso de análisis de los datos entregados
- Definición de los indicadores en cada herramienta

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- **RESULTADOS ESPERADOS**
- Algunas de las posibles conclusiones del estado de la incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín son :
  - - Confianza excesiva en la tecnología, sin haber generado inicialmente una sensibilización y unas políticas adecuadas.
  - - Inicio de programas demasiado ambiciosos, ya que compartir el conocimiento puede ser algo antinatural.
  - - Proyecto de implantación de la gestión del conocimiento insulado, convertido en dominio de unos pocos, sin involucrar a toda la organización en él.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- El resultado final de la investigación, lleva a concluir :
  - La G.C. contribuye a incrementar el valor y la rentabilidad de las empresas mediante el empleo de herramientas tales como: la terminología, la normalización, la documentación, la gestión tecnológica y el aprendizaje organizacional en las actividades propias de cada entidad, pero según la cultura institucional, se confía excesivamente en los diferentes procesos de gestión implementados, sin tomar en cuenta que un buen registro de documentación y de información es la base para la optimización de los procesos, para una efectiva normalización, una adecuada transferencia de conocimientos y comunicación, la generación de las políticas adecuadas y en general para una productiva administración de los recursos de la empresa.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- En algunas empresas se observó :
  - El proceso de implantación de la gestión del conocimiento fue convertido en dominio de unos pocos "iluminados" y no involucró a toda la organización en él, lo cual provocó descoordinación y falta de conocimiento del tema en áreas tan importantes como calidad, recursos humanos, comunicación y gestión tecnológica.
  - El continuo cambio de procesos de mejoramiento y administración de la empresa produjo pérdidas de información y la falta de registro de la misma, esto hizo que las empresas a la hora de iniciar procesos de acreditación ISO, encontraran grandes falencias en la estructura de sus procesos y en el registro histórico en muchas de sus áreas.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- **LIMITACIONES Y DIFICULTADES**

- Mucha información era de reserva de las empresas y no se lograron obtener datos necesarios para el debido desarrollo de la misma.
- Los problemas económicos que están afectando a la empresa colombiana, influyeron notoriamente en la investigación, por la falta de personal idóneo que diligenciara eficientemente el instrumento de investigación.
- La complejidad y grandeza de algunas de las empresas, interfirió en el diligenciamiento eficiente del instrumento de investigación por parte de las mismas.
- La reserva excesiva de una de las empresas de la muestra, no permitió obtener información sobre la misma, aun cuando el instrumento fue completamente diligenciado, ya que no entregaron el instrumento de investigación.

SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

- **RECOMENDACIONES:**

- Al ser la centralización de la documentación de la información y la normalización de procesos, la falla general que se identificó en las empresas; se recomienda enfatizar en el mejoramiento, estructuración y adecuada gestión de estos procesos, pues son la base y garantía de una óptima implementación de las herramientas de la gestión del conocimiento en la empresa.
- Se sugiere iniciar un trabajo de sistematización de la terminología que se maneje en cada empresa con el fin de garantizar la eficiente comunicación, que sirva de fundamento en el desarrollo de los diferentes procesos que se generen en cada dependencia de dichas organizaciones
- Se recomienda estimular procesos de aprendizaje organizacional, mediante los cuales se pueda aprovechar el conocimiento tácito de todo el personal de la empresa y a la vez se puedan generar procesos de documentación y registro de estos saberes, con el fin de optimizar la cualificación de quienes se desempeñan en la institución y se pueda ahorrar el gasto innecesario en expertos externos.



SEMINARIO IULATERM  
MAYO 15 DE 2003

■ MUCHAS GRACIAS !