

**DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD
DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022**

JOHAN SEBASTIÁN GÓMEZ PERDOMO

Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Dirección Empresarial

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
CALI, 2022**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen	5
Introducción	6
CAPÍTULO 1: fenómeno y propósitos de la investigación	7
1.1. Antecedentes de investigación	7
1.2. Planteamiento del problema	10
1.2.2. Pregunta de investigación	12
1.3. Objetivos	14
1.4. Justificación	15
1.6. Metodología	16
Enfoque de la Investigación	16
1.1.1. Método	16
1.1.2. Tipo de investigación	16
1.1.3. Muestra poblacional	17
1.1.4. Instrumentos metodológicos	18
CAPÍTULO 2: revisión teórica y documental	22
2.1. Marco contextual	22
2.2. Marco teórico	26
CAPÍTULO 3: RESULTADOS	37
3.1. Identificación de la organización, almacenamiento y difusión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali.	37
3.2. Análisis de la eficacia del personal de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali con respecto a la gestión del conocimiento.	45
CAPÍTULO 4: PROPUESTA	49
4.1. Propuesta de proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali.	49
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61

TABLA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1 - Focos de operación del PEDI USC	23
Figura No. 2 - Mapa de procesos USC	23
Figura No. 3 - Estructura organizativa de la USC	24
Figura No. 4 - Organigrama Facultad de Ingeniería	25
Figura No. 5 – Modelo de Gestión del Conocimiento para la Facultad de Ingeniería USC	50
Figura No. 6 - Asignación de roles	51

TABLA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1 – Diseño de la entrevista	18
Cuadro No. 2 – Diseño de la matriz de análisis	21
Cuadro No. 3 – Modelos de gestión del conocimiento	31

RESUMEN

La gestión del conocimiento permite canalizar los cambios y nuevas necesidades en la atención al cliente y en la gestión de procesos organizacionales, aportando al desarrollo profesional y personal de los colaboradores y dando un valor agregado a los procesos.

Este trabajo de grado presenta el diseño de una propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali, basándose en un trabajo de campo cualitativo que permitió contrastar la información recolectada en una muestra poblacional con las teorías investigativas encontradas.

PALABRAS CLAVE

Gestión del conocimiento, eficacia del personal, administración de la información.

ABSTRACT

Knowledge management makes it possible to channel changes and new needs in customer service and in the management of organizational processes, contributing to the professional and personal development of collaborators and giving added value to the processes.

This degree work presents the design of a knowledge management model proposal for the Faculty of Engineering of the Santiago de Cali University, based on a qualitative fieldwork that allowed contrasting the information collected in a population sample with the research theories found.

KEYWORDS

Knowledge management, staff effectiveness, information management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado desarrolla su objetivo de diseñar una propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali a través de una metodología cualitativa, dentro de la cual, apoyada con instrumentos de recolección como la entrevista y las matrices de análisis logra recopilar la información necesaria para crear la propuesta ajustada a las necesidades de la Facultad mencionada.

En el primer capítulo, el investigador presenta los motivos que lo llevaron a indagar sobre esta temática, encontrando una experiencia personal que le dio un conocimiento previo sobre el tiempo invertido por la muestra poblacional en la búsqueda de datos e información y que afectaba su rendimiento laboral, demostrando una necesidad de recibir una intervención de este tipo. Esa experiencia personal, al ir desarrollando la investigación se consolidó y arrojó otros hallazgos importantes para el desarrollo del trabajo; con lo anterior, se consolidaron los instrumentos de recolección de información y la aplicación de los mismos.

En el segundo capítulo, se documentaron las teorías y conceptos relevantes frente al tema de gestión del conocimiento, sus modelos, sus principales exponentes y los argumentos de diferentes autores para la aplicación de estas estrategias dentro de las organizaciones, reforzando la importancia de continuar adelante con este proceso investigativo.

En el tercer y último capítulo, se registraron los resultados obtenidos tras la aplicación y el análisis de los instrumentos, dando cumplimiento a cada objetivo de la investigación y entregando el diseño de una propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali, propuesta que tuvo como base los hallazgos arrojados por la investigación en trabajo de campo y las teorías recopiladas en la revisión documentada.

CAPÍTULO 1: fenómeno y propósitos de la investigación

1.1. Antecedentes de investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador se realizó un estudio sobre el impacto de la gestión institucional respecto a la generación de conocimiento científico en el sistema educativo superior de dicho país. Según los autores Palomeque y Ruiz, (2019) la incidencia de la gestión institucional respecto al capital humano, al capital relacional y al capital estructural, comprueba que la calidad del capital humano influye positivamente en la producción científica en las Universidades ecuatorianas y por ende en una eficiente generación de conocimiento. El estudio de los autores Palomeque y Ruiz, (2019) desarrolló una metodología cuali-cuantitativa y aportó destacados referentes teóricos a la presente investigación, que nos conducen a concluir la importancia de la gestión administrativa en una institución de educación superior para llevar con éxito la toma de decisiones que conducen al diseño o abordaje de procesos para la gestión de conocimiento.

En México, se destaca el estudio de Martínez y Sánchez, (2018) en el cual se analizan hombres y mujeres de universidades locales, tanto públicas como privadas, y cómo el desarrollo de sus competencias en gestión del conocimiento es valorado en el mercado laboral, siendo considerado un talento aprovechable en el ámbito académico, de proyectos y que enriquece el perfil del egresado al enfrentarse a contextos y problemáticas reales del entorno. En ese sentido, el estudio mencionado aporta una visión no sólo teórica sino experimental de las bondades de una metodología de gestión del conocimiento y cómo el tema de la presente investigación cobra relevancia en los ambientes laborales Martínez y Sánchez, (2018).

1.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional se consultó un estudio desarrollado por Arrieta y Valdés (2020), en el que se tienen en cuenta los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de

Colombia que rige tanto a los programas académicos como instituciones, en este estudio se logró el diseño de 92 indicadores para la medición de la gestión de conocimiento distribuidos en cada uno de los subsistemas de las Universidades y de siete instrumentos para cada uno de los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje debidamente validados, contando de esta manera con herramientas fiables de medición de la gestión del capital intelectual. El estudio mencionado, fue de gran aporte a la presente investigación puesto que aporta una metodología que ayuda a enfocar el camino hacia el desarrollo del objetivo principal de esta investigación, adicional a ello, tiene un componente contextual sobre la educación en Colombia que permite abordar de una forma más clara el tema de gestión del conocimiento en una institución de educación superior.

Otro estudio encontrado en Colombia, realizado por González et al., (2021) muestra la elaboración de un procedimiento en 4 etapas para auditar de forma integral la información y el conocimiento en instituciones de educación superior en Colombia, donde les permitió conocer el estado actual del conocimiento y formular planes de mejora para la gestión de los recursos en el proceso de investigación en este tipo de instituciones. Por tanto, en estos dos últimos resultados se evidencia el papel que juega la gestión de calidad en lo concerniente a indicadores y procedimientos en la implementación de un proceso de gestión del conocimiento. El estudio de González (2021) es una guía invaluable para el presente trabajo que busca diseñar un proceso de gestión del conocimiento para una institución de educación superior.

En el año 2018 la Universidad Externado de Colombia recibió un trabajo de grado titulado ‘Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores de una organización educativa en Mosquera’ (Galindo, 2018). Dicho trabajo de grado aporta a la presente investigación de forma significativa para el diseño metodológico, puesto que presenta una metodología no experimental, transversal que permitió identificar y diagnosticar el contexto y así realizar una propuesta de gestión del conocimiento para potencializar la efectividad de los colaboradores. Lo anterior, insumo relevante para el desarrollo del a presente investigación cuyo objetivo es similar.

1.1.3. Antecedentes locales

En el ámbito local se encontró un referente de investigación muy importante para el desarrollo de este trabajo. La investigación, que lleva por título ‘Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: actores y objetivos’ (Martínez, 2021), presenta como caso de estudio una institución de educación superior del Valle del Cauca, analizando la participación de alta dirección, colaboradores, usuarios y demás actores del proceso, identificando los roles de cada actor del proceso y su relevancia para el cumplimiento de objetivos. El trabajo mencionado aporta definiciones puntuales sobre el tema de investigación, así mismo, la metodología empleada por Martínez sirve de guía para esta investigación la cual es descriptiva y no experimental, mostrando la relevancia de instrumentos metodológicos que también se usan en el presente trabajo de grado tales como la encuesta y la entrevista.

En la Universidad del Valle se encontró la investigación titulada ‘Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la función de investigación en la universidad Santiago de Cali’ (Caldas, 2012). Dicho trabajo presentó como resultado un modelo de gestión del conocimiento para aplicar en el área de investigaciones de la institución, la investigación se convierte en un referente importante para el presente trabajo de grado puesto que desglosa el paso a paso para el diseño de un modelo de gestión del conocimiento, aportando así autores, metodología e ideas que permiten nutrir el proceso de investigación y producción que se está llevando a cabo.

Finalmente, en el repositorio de la Universidad Icesi en Cali, se encontró el trabajo de grado titulado ‘Gestión del conocimiento para el fortalecimiento de las competencias laborales en las medianas empresas colombianas’ (Miranda, 2019); dicha investigación tuvo como objetivo promover la cultura de transferencia de gestión del conocimiento en la organización. De esta manera, este referente de trabajo de grado aporta a la presente investigación información valiosa para el diseño de un modelo de gestión del conocimiento, lo cual aporta herramientas importantes para el desarrollo de esta investigación.

1.2. Planteamiento del problema

La Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali actualmente no cuenta con un modelo de gestión del conocimiento, lo cual dificulta algunos procesos, entre ellos cómo hacer que el conocimiento individual se convierta en colectivo en beneficio de la facultad, siendo este el gran reto: convertir la información que reside en la mente de los colaboradores en patrimonio intelectual de la Facultad de Ingeniería, lo que facilitaría el proceso de toma de decisiones, la ejecución de estrategias y el logro de los objetivos no solo a nivel de facultad sino también institucional.

Además, al no contar con una adecuada gestión en este campo, se disminuye la productividad y efectividad de los colaboradores, quienes son el objeto de estudio en este trabajo de investigación, ya que la ausencia de una ruta informativa retrasa el normal desarrollo de las actividades administrativas y académicas.

Lo anterior se sustenta en que el personal debe dedicar en ocasiones extensas jornadas para la búsqueda y recuperación de datos e información que es el principal insumo de su quehacer o para encontrar la ruta adecuada sobre algún procedimiento, en muchos casos, es preferible levantar nuevamente la información, para así evitar perder tiempo valioso que se requiere en el desarrollo de otras actividades.

También se debe tener presente que no toda información que se maneja en la Facultad de Ingeniería es propiedad de la misma, sino que su fuente es otra área adscrita a la institución y deben depender del tiempo de entrega de dicha información para dar continuidad a la actividad que estén desarrollando, así mismo, otras áreas dependen de la información que se pueda entregar desde la Facultad de Ingeniería, y al no contar con un archivo claro se constituye el área en precursora del retraso de actividades de otras dependencias.

La consecuencia de lo expuesto se hace más visible en los constantes procesos de registro calificado y acreditación que se adelantan ante el Ministerio de Educación Nacional por parte del personal en las facultades, lo cual consiste en solicitud de registros calificados para programas

nuevos, renovación de registros calificados, acreditaciones de programas en alta calidad (primera vez y renovación) y las certificaciones de gestión de calidad ante Bureau Veritas para procesos administrativos.

Por ello, al no diseñar un efectivo modelo de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería, sumado a la alta rotación de personal, se ve afectada la curva de aprendizaje del nuevo personal, afectando la adaptación de los colaboradores a sus respectivos cargos y con ello la efectividad y eficacia en el desarrollo de sus actividades; siendo la principal razón, la falta de centralización de la información de carácter general y específico a la cual se requiere acceder.

Como soporte a este diagnóstico, se entrevistó a un director de programa de pregrado, quien tiene 2 meses de vinculación a la Facultad y manifestó que ha cumplido con las responsabilidades propias del cargo, pero la consecución de información o la ruta para acceder a ella, no ha sido la más apropiada, ya que una de las opciones más recurrentes es consultar a compañeros de trabajo, lo cual no es tan viable a nivel organizacional ya que el conocimiento se puede transferir incorrectamente, incidiendo en el desempeño de quien recibe la información y por ende en el cumplimiento de los objetivos de facultad y universidad.

También se logró entrevistar a un director de posgrado que cuenta con más de 1 año de vinculación a la facultad, el cual manifiesta que, aunque considera tiene un manejo más claro del cargo y de la información que allí se maneja, sería importante contar con un modelo de gestión del conocimiento en la facultad, que permita acceder de manera segura, clara y eficiente a lo requerido y no encontrarse con la siguiente problemática:

- No existen los documentos en archivo
- El área encargada de proporcionar la información no ha respondido
- La persona que tiene el acceso a los documentos está incapacitada y por tanto, se debe esperar un poco más para recibir la respuesta.
- No existe un repositorio o documento guía específico para identificar cómo es el proceso.

Se entrevistó a un tercer director de programa quien manifestó que es de suma importancia gestionar el conocimiento en la facultad, ya que con más de 3 años de vinculación, aun así considera necesario contar con el conocimiento documentado, el cual no solo es explícito sino tácito, siendo este último el más arduo de documentar, transferir y retener dado que el personal en cualquier momento puede rotar y llevarse consigo esa información.

En ese sentido y teniendo en cuenta los correctivos que se apliquen a lo anteriormente expuesto, se puede incidir positiva o negativamente en el clima organizacional y en el sentido de pertenencia de cada colaborador, ya que en ocasiones el no gestionar el conocimiento adecuada y oportunamente puede generar estrés, disminuir la productividad y afectar procesos de facultad e institucionales de relevancia que se verán reflejado en altos costos.

1.3.Pregunta de investigación

¿Cómo se identifican los factores para el diseño de un proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali para el año 2022?

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali para el año 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

-Identificar de qué forma la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali crea, organiza, almacena y comparte conocimiento.

-Analizar la eficacia del personal de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali con respecto a la gestión del conocimiento.

-Diseñar una propuesta de proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali.

1.5. Justificación

La gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior se convierte cada día en un factor más indispensable para el desempeño de las actividades administrativas dentro de la misma. Incluso, una buena gestión del conocimiento puede ser un elemento importante de consideración ante el Ministerio de Educación Nacional y sus procesos de certificación, calidad y para otorgar registros calificados.

En ese sentido, este proyecto cobra especial importancia puesto que su desarrollo impacta de forma directa y positiva la calidad del servicio de la organización elegida, en este caso la Universidad Santiago de Cali, de forma específica en su Facultad de Ingeniería.

La presente investigación también se enmarca en la línea de investigación Fortalecimiento Institucional, del grupo de investigación CEIDER cuyo eje central es Desarrollo regional, medio ambiente y sociedad, de la Universidad Santiago de Cali.

Este proyecto de investigación pretende otorgar una posibilidad de intervención para que la Facultad de Ingeniería cuente con un proceso de gestión del conocimiento que le permita disminuir las problemáticas ya mencionadas.

El diseño de este proceso aportará de forma significativa en el mejoramiento de la productividad del personal, permitiendo además una trazabilidad con los diferentes procesos de comunicación e información en la institución, a su vez contribuye a minimizar la fuga de conocimiento, lo cual es una problemática que padecen muchas organizaciones.

A través de un proceso de gestión del conocimiento, se mejorarán los tiempos de respuesta, la atención al cliente, los tiempos de búsqueda de la información generando calidad de vida laboral para quienes trabajan en el área, evitando el no saber cómo y dónde encontrar información requerida y otorgándoles las herramientas y rutas necesarias para cumplir con sus objetivos en los tiempos establecidos y de forma satisfactoria.

Al contar con un proceso de gestión del conocimiento se dará correcta organización de la información lo que permitirá optimizar el tiempo de búsqueda, lo cual desencadena una atención y respuesta más oportuna, generando un incremento en el nivel de satisfacción tanto del cliente interno como externo.

Es necesario, entonces, que el proceso de gestión del conocimiento al interior de la Facultad de Ingeniería pase de un conocimiento tácito, basado en suposiciones o formas personales de realizar determinada función a un conocimiento práctico, estandarizado y asequible para todos los trabajadores. Lo anterior permitirá mantener al día los procesos y estar preparados para visitas de auditorías, informes y rendición de cuentas.

Por tanto, esta investigación puede ser un material de consulta que dará lugar a continuar con nuevas investigaciones que permitan validar la efectividad del proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería y, por qué no, adaptarlo para su implementación en otras Facultades o áreas de la institución, además de hacer un aporte significativo a la línea de fortalecimiento institucional, contenida en el grupo de investigación GISESA, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Santiago de Cali.

1.6. Metodología

1.6.1. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, que permite a los investigadores obtener información de lo que las personas piensan y sienten con respecto al problema de investigación, también se puede decir que es interpretativa y no generaliza. Otros autores, (Pérez J. B., 2007), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

1.6.2. Método

El método que se adopta en esta investigación es el deductivo, el cual se fundamenta en que las conclusiones obtenidas en una investigación están implícitas en las premisas. Es decir, si las premisas son ciertas necesariamente las conclusiones serán ciertas. Este método va de lo general a lo particular, por tanto, es lo contrario al método inductivo. Según Roberto Gómez (Gómez R. , 2004) el método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia.

1.6.3. Tipo de investigación

Es una investigación descriptiva, no experimental y con trabajo de campo, según como lo menciona Tamayo y Tamayo (2006) la investigación descriptiva tiene un proceso de registro, análisis e interpretación de cómo es el comportamiento actual, el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades y busca presentar una interpretación correcta.

A su vez, Bernal (2000), nos dice que la investigación descriptiva, se identifican hechos, situaciones, características de un objeto de estudio o se realizan diseños, pero no se explica del

porque cada situación o hechos que se presentan, básicamente se soporta en los resultados de la encuesta, entrevista, observación o revisión documental.

La investigación no experimental, según los autores Palella y Martins (2010), se define como aquella “que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes”. En este caso se deben observar los hechos de manera real y puede ser en un tiempo determinado o no, y así poder analizar la información. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que prima las situaciones tal y como se presentan, en este diseño no se construye una situación, se debe observar las que ya existen.

Por su parte, la investigación con trabajo de campo es aquella que se obtiene en el lugar objeto de estudio, en este trabajo de investigación el lugar objeto es la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali. El autor Arias (2012) define este tipo de investigación como “aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas tiene una connotación de investigación no experimental, es decir, que como investigador se obtiene la información pertinente y necesaria pero no se modifica las condiciones actuales.

Es importante mencionar, que en una investigación de campo también es necesario emplear datos secundarios, como aquellos que provienen de la bibliografía que ilustra la temática, que es una base fundamental para la construcción del marco teórico. Pero, tiene mayor relevancia la información obtenida a través de la investigación de campo, ya que permite el desarrollo de los objetivos planteados y da solución a la pregunta de investigación.

1.6.4. Muestra Poblacional

Para el presente trabajo se selecciona como muestra poblacional al personal administrativo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali. Específicamente decanatura y direcciones de programa para quienes se aplicará un instrumento de recolección de información.

1.6.5. Instrumentos metodológicos

La presente investigación busca diseñar una estrategia de intervención para un fenómeno en particular, para ello, es necesario recopilar información que permita identificar y diagnosticar las necesidades puntuales del contexto y de la situación. En ese sentido se emplearán la entrevista y la revisión documentada retrospectiva para recopilar la información que se ha de requerir.

Instrumento 1: Entrevista: este primer instrumento se diseña para identificar de qué forma la Facultad de ingeniería de la Universidad Santiago de Cali crea, organiza, almacena y comparte conocimiento. Para ello la entrevista será dirigida a personal de cargo directivo de la Facultad de Ingeniería, tales como la Decanatura y Direcciones de programa tanto a nivel de pregrado y posgrado. La muestra se representa con 7 entrevistas, la cual será aplicada a 6 directores de programa y al Decano de la Facultad.

Cuadro No. 1 - Diseño de la entrevista

FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, soy Johan Sebastián Gómez Perdomo, estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estoy desarrollando el trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista</p>

se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.

La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,

a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante en ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.

b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.

c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.

El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.

Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:

PREGUNTAS

1. Nombre del entrevistado
2. Cargo
3. Antigüedad en la Facultad
4. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento?

5. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué?
6. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace?
7. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer?
8. Después de que las personas se capacitan, ¿tienen algún mecanismo para compartir, transferir y conservar el conocimiento que ellas adquieren?
9. ¿Tienen forma de medir el conocimiento que ingresa a la Facultad?
10. Si se requiere información de años anteriores, ¿Se podría identificar dónde está almacenada la información más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
11. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento?
12. Si necesita información respecto a su quehacer, ¿sabe dónde buscarla?
13. Si quiere pasar la información propia de sus funciones de un lugar a otro, ¿tienen estrategias o mecanismos para hacerlo?
14. ¿Si alguien comete un error en la ejecución de sus procesos, la facultad tiene la forma de documentar y compartir ese error a nivel de facultad?
15. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes y vale la pena almacenarlos y compartirlos o adquirirlos si son externos?

Fuente: Elaboración propia. Gómez, 2022.

Instrumento 3: Matriz de análisis: este instrumento permitirá cruzar la información para así identificar dentro de las respuestas obtenidas en la entrevista y lo hallado en la revisión documentada, cuál es la eficacia del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería USC, con respecto al orden, almacenamiento y difusión del conocimiento.

La matriz que se presenta a continuación se construye a partir de los modelos de gestión del conocimiento encontrados en el marco teórico, en los cuáles se destacan de forma transversal tres categorías a saber: organización del conocimiento, almacenamiento del conocimiento y difusión del conocimiento. En ese sentido, se plantea cómo se analiza desde la matriz cómo se presentan estas tres categorías en la Facultad de Ingeniería, cómo se presentan en las teorías y modelos existentes, y a partir de allí se puede evidenciar qué le haría falta a la Facultad para cumplir con la gestión ideal propuesta por los teóricos.

Cuadro No. 2 - Diseño de la matriz de análisis

	Facultad de Ingeniería actual	Teorías/Modelos de gestión	Lo que hace falta	Gestión ideal
Organización del conocimiento				
Almacenamiento del conocimiento				
Difusión del conocimiento				

Fuente: elaboración propia. Gómez, 2022.

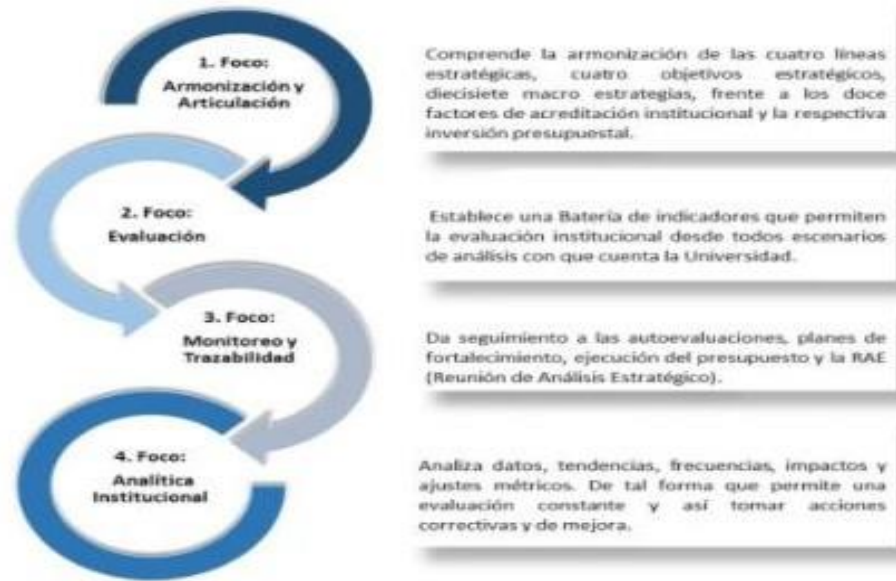
CAPÍTULO 2: revisión teórica y documental

2.1. Marco contextual

La Universidad Santiago de Cali fue fundada el 16 de octubre de 1958, como iniciativa de un grupo de 36 abogados, con el propósito de ofrecer a la región una escuela de leyes, puesto que para aquel entonces quienes deseaban estudiar Derecho debían desplazarse hasta la ciudad de Bogotá (Universidad Santiago de Cali, 2003). La institución está ubicada en Cali, capital del Valle del Cauca, lo cual la convierte en una de las opciones más significativas de formación para el departamento, además, su campus se encuentra al interior de la ciudad, en la Calle 5 No. 62 - 00 Barrio Pampalinda.

Esta institución tiene dentro de su oferta académica siete facultades de las diferentes áreas del saber y se rige a partir de un Plan estratégico de desarrollo institucional – USC, construido sobre la concepción responsable de la autonomía universitaria, los principios de la universidad, establece las políticas, estrategias, desafíos y acciones para alcanzar las metas de formación propuestas, describe las funciones de docencia, investigación y extensión y proyección social, así como sus interacciones, que regulan el conjunto de los programas académicos de la universidad sobre un marco de excelencia, calidad y autorregulación. El PEDI opera bajo cuatro grandes focos, los cuales se encuentran definidos de la siguiente forma (USC, 2014):

Figura No. 1 Focos de operación del PEDI USC



Fuente: PEDI USC 2014 - 2024

En este contexto, se encuentra inmersa la **Facultad de Ingeniería USC**, espacio específico en el cual se desarrolla esta investigación y que se encuentra ubicada en la gestión misional, dentro del mapa de procesos institucional, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Figura No. 2: Mapa de procesos USC



Fuente: DARUMA (Software sistema de gestión de la calidad)

También es importante destacar que se encuentra adscrita a la Vicerrectoría Académica de la institución, tal como se puede observar a continuación:

Figura No. 3: Estructura organizativa de la USC



Fuente: Página web USC (www.usc.edu.co)

La Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali, está ubicada en el bloque 1 piso 3 y cuenta con unas áreas académico-administrativas tales como: Consejo de Facultad, directores de Programa, Coordinación de Departamento, Coordinación de Investigación, Coordinación de Extensión y Secretaría Académica en cabeza del Decano Ing. Jhon Edward Vargas.

Actualmente la facultad cuenta con 10 programas de pregrado, 2 maestrías, 6 especializaciones presenciales y 2 especializaciones virtuales, que nos ejemplariza un poco la dimensión de la Facultad y cual sería nuestro campo de acción.

A continuación, se observa cual es el organigrama de la Facultad de Ingeniería:

Figura No 4: Organigrama Facultad de Ingeniería



Fuente: Página web facultad de ingeniería

Por otra parte, es importante mencionar que actualmente la Facultad de Ingeniería adelanta un proceso de renovación de Acreditación de alta calidad para el programa de Ingeniería de Sistemas y Bioingeniería, Acreditación de alta calidad primera vez de la Tecnología en Sistemas de Información y obtención del registro calificado del programa Ingeniería Industrial en modalidad virtual. Lo anterior, respalda la importancia de este trabajo de investigación, ya que el contar con un proceso de gestión de conocimiento bien implementado en la Facultad, contribuirá con un buen uso del recurso tiempo, productividad del personal y cumplimiento satisfactorio de los objetivos académicos y administrativos de la misma.

2.2. Marco Teórico

Teoría del conocimiento como recurso en las organizaciones

Peter Drucker (1994), empezó a vislumbrar el conocimiento no como un recurso simplemente, sino como el recurso que incrementa la competitividad. Desde su perspectiva, el conocimiento, apoyándose en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es capaz de lograr grandes transformaciones industriales y comerciales.

El conocimiento del personal, tanto propio, como con relación a la empresa, es visto como un recurso indispensable para incrementar la competitividad de las empresas, la atención al cliente, los procesos internos y demás factores de calidad.

Se habla entonces de una sociedad del conocimiento en la cual la educación y el acceso a las redes de información son el primer recurso para garantizar talento humano competente ante el mundo globalizado. En este tipo de sociedad, el conocimiento se convierte en un elemento fundamental de la vida humana, pues todas las actividades económicas, laborales, educativas, culturales y comunicativas requieren de ciertas competencias cognitivas y mentales (Forero, 2009).

Lo cierto es que la gestión del conocimiento como recurso en las organizaciones ayuda a las empresas a ser más eficientes y eficaces, a resolver con mayor rapidez y asertividad las solicitudes de sus usuarios, su productividad y su nivel de éxito (Villasana, et al, 2021).

Teoría de recursos y capacidades

Esta teoría nos muestra que tanto los recursos como las capacidades son una base fundamental de la ventaja competitiva, ya que son herramientas de gran importancia para gestionar, mejorar y medir las capacidades organizativas, por tanto, si profundizamos sobre gestión del conocimiento y como es su medición, es importante partir de esta teoría.

En consecuencia, el conocimiento se puede ver desde dos aristas, como un recurso y una capacidad, lo cual es importante tener en cuenta a la hora de aplicar este término a las organizaciones. El conocimiento como recurso, es necesario para realizar las actividades propias de la empresa y también “es un recurso sujeto a problemas complejos de apropiación. Se supone que el conocimiento es la principal fuente de valor en el proceso de producción” Grant (1996); en ese orden de ideas, es necesario reconocer la importancia que tiene el conocimiento como recurso

en las empresas, y aún más aquellas empresas que hacen parte del sector educación, en donde se le da una mayor relevancia.

También el conocimiento se considera como recurso, cuando el personal o colaboradores se forman y aprenden de acuerdo con la experiencia en su sitio de trabajo, sin dejar de lado que las organizaciones también brindan estos espacios de aprendizaje y capacitación a los empleados. Es en este momento de integración, en el que se considera el conocimiento como recurso disponible para la organización, Graham y Nafukho (2007).

Por su parte, el autor Vizcaya (1997) define el conocimiento “como el proceso en virtud del cual la realidad se refleja y se produce en el pensamiento humano”, este proceso está condicionado por las leyes del acontecer social y se encuentra estrechamente relacionado con la práctica y la experiencia, es decir, el conocimiento como capacidad fundamental para ejecutar.

El conocimiento es una capacidad porque ofrece una explicación sobre la naturaleza y estructura de las capacidades organizativas. Para Lloria (2000), es evidente como una gran cantidad de personas en las organizaciones, complementan su conocimiento para crear una capacidad empresarial.

Gestión del conocimiento

El conocimiento es reconocido en la actualidad como un insumo que otorga a las organizaciones ventaja competitiva. Sin embargo, tener conocimiento en sí no basta, puesto que es necesario hacer una adecuada gestión del mismo que permita que sea un activo valioso para la organización. Por tal razón, la Gestión del Conocimiento ha venido tomando fuerza en los últimos años, hasta convertirse en un tema de relevancia para las organizaciones. Lo anterior, se relaciona lo mencionado por la autora Revilla (1995) que dice: “El proceso de transformación y materialización del conocimiento que se relaciona con el diseño organizativo de la empresa busca regularidades vinculadas con niveles de aprendizajes superiores”.

Por ello, a continuación, se relaciona la definición por parte varios autores, teniendo en

cuenta que, aunque es un término novedoso, existen muchos estudios al respecto, que son importantes tener en cuenta:

Para Koontz y Weihrich (2001), el término gestión se define como “el proceso mediante el cual se obtiene despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”. Lo cual es propio de la gestión de conocimiento, teniendo en cuenta que el resultado de esta gestión es contribuir al cumplimiento de esas metas organizacionales.

Por su parte Davenport (2003), nos dice que “es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés”, ya que el tener la información y el conocimiento centralizado es mucho más fácil y seguro transferirlo.

En la gestión del conocimiento también está inmersa la innovación y la tecnología, por ello Malhortra (2005) lo define como, “el proceso organizacional que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información a través de las capacidades de las Tecnologías de Información, y las capacidades de creatividad, innovación, trabajo en equipo y visión compartida de los seres humanos”.

La implementación de tecnologías en la organización para el proceso de gestión del conocimiento se enfrenta a un enorme reto, así lo documenta un estudio que evaluó dicho ítem en diferentes empresas chilenas, encontrando que “las tecnologías con altos costos usualmente no son usadas por la organización y se subestiman las dificultades de integración y el proceso cultural que conlleva asimilar las nuevas tecnologías”, Ábalos, González y Dussert, (2006); Barros, (2004), citados por Pérez (2005).

El padre de la teoría de gestión del conocimiento aseguró que, “la única fuente que, en última instancia, define la ventaja competitiva es el conocimiento...” Pérez (2005), es por esto que, al momento de debatir sobre los recursos intangibles de una organización, el conocimiento se hace presente, puesto que es tomado en cuenta como un recurso valioso.

La gestión del conocimiento, como concepto va más allá de almacenar y administrar datos y documentación, puesto que comprende también, en palabras de Bassie “un proceso de creación, captura y utilización del conocimiento para incrementar el desempeño organizacional”. Gómez (2006).

Allí surge una primera característica de la gestión del conocimiento y es que no es sólo información suelta o almacenada, sino que se constituye en un proceso que se lleva a cabo al interior de una organización.

Tipos de conocimiento

-Conocimiento tácito: es mencionado por primera vez por Polanyi (1962), quien lo definió en su momento como algo que conocemos, pero no podemos describir. Otros autores lo han definido como modelos mentales, conocimiento implícito, o acciones conectadas de forma directa con la acción y percepción individual, en donde el ser humano actúa en conjunto con el conocimiento propio y vivencial Melo (2019).

-Conocimiento explícito: Nonaka y Takeuchi, (1995), describen el conocimiento explícito como aquel “que puede transmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático”. También más adelante coincide con esta definición los autores Alavi y Leidner (2001), quienes lo definen como “aquel conocimiento que es articulado, codificado y comunicado en forma simbólica y/o lenguaje natural”. Por su parte, Vidal (2004) lo define como “aquel que puede ser expresado con palabras y números, y puede ser fácilmente comunicado y compartido bajo la forma de datos, formulas científicas, procedimientos codificados o principios universales”. Un ejemplo de ello son los manuales y procedimientos en donde se encuentra detallado el quehacer de algunas actividades en las diferentes organizaciones.

Métodos de gestión del conocimiento

Los modelos de gestión del conocimiento establecidos por diferentes autores requieren una revisión y adaptación para que sean funcionales según las necesidades y características de cada

empresa en particular, llegando incluso a nacer nuevos modelos que resultan híbrido entre los modelos existentes, o con variaciones, toda vez que el modelo debe ajustarse a las necesidades de la organización en particular (Quiñonez, 2021)

En aras de aprovechar el recurso intangible del conocimiento, algunas organizaciones emplean métodos para gestionarlo y administrarlo, entre los cuales se destacan los mapas e inventarios, las redes de expertos, enciclopedias corporativas, videoconferencias, auditorías, bases de datos, bibliotecas técnicas, clases magistrales entre muchas otras.

En reino unido, los métodos más utilizados, según un estudio realizado en 1999 fueron, en primer lugar, la identificación y discusión de mejores prácticas; en segundo lugar, las bibliotecas técnicas y; en tercer lugar, las videoconferencias. Novoa (2016).

Modelo sistémico-dinámico de gestión del capital intelectual

Este modelo, se caracteriza por fusionar la gestión del conocimiento en las Instituciones de Educación Superior, a través de un sistema interconectado entre los elementos internos y externos de la institución. En este modelo se destacan cuatro puntos: Arrieta (2020).

- El talento humano
- La investigación e innovación
- La intervención académico-administrativa
- Reconocimiento social

Desafíos y principales dificultades para la implementación de un plan de gestión del conocimiento.

Para Liberona y Ruiz (2013), los principales problemas que enfrentan los procesos de gestión del conocimiento consisten en el desconocimiento de éste como un recurso, lo que conlleva a que no se dedique tiempo a su gestión y administración. Así mismo, al ser un recurso intangible, suele subvalorarse las ventajas competitivas que este otorga, creando en muchas organizaciones que la alta gerencia no apoye ni invierta en dicho proceso Ruiz (2013).

Otro factor que suele dificultar el aprovechamiento del recurso del conocimiento es la falta de liderazgo y capacitación en el proceso, por tanto, se requiere un apoyo fuerte y una primera base de creación de cultura organizacional, en la cual se cree conciencia de la importancia y se logre la apropiación del concepto y el recurso por parte del personal.

Diseño y validación de modelos de gestión del conocimiento

En el ámbito mundial ya se habla de capital intelectual (CI), implementado por Cano, Sánchez, González y Pérez (2014), como sinónimo de recursos o activos intangibles o gestión del conocimiento como tal. Román (2020). Otros autores han expresado que el capital intelectual está enfocado en estudios sistemáticos e interdisciplinarios que permiten capturar recursos intelectuales en el personal de la organización y que pueden ser aprovechados por la misma A.J (2007).

Mercado, Sánchez y Sánchez (2014), citado por Arrieta y Valdés (2020), expresaron que “el capital intelectual encierra la dinámica (actividades) para lograr que el conocimiento (recurso) de una organización genere valor para quienes pertenecen a ella, para ella misma y para la sociedad en la que está inmersa”. Arrieta (2020). También es de resaltar que los diferentes modelos de gestión del capital intelectual no tienen un alto valor de aplicación en el sector de la educación superior, que es el ámbito en donde se trabaja principalmente con ese recurso humano, así lo detectaron González y Rodríguez (2010), en sus diferentes investigaciones.

A continuación, se presenta un resumen comparativo de los ocho modelos de gestión del conocimiento más relevantes para la presente investigación:

Cuadro No. 3 – Modelos de gestión del conocimiento

MODELO	Descripción	Área de enfoque	Área sugerida de aplicación	Tipos de conocimiento	Cultura organizacional

Wiig (1993)	Se basa en la organización el conocimiento para darle valor a partir de cinco procesos: creación, captura, renovación, compartir y uso del conocimiento en todas las actividades	Tic's	Todas las organizaciones	Factual, conceptual, explicativo y metodológico	Abierto al aprendizaje
Nonaka y Takeuchi (1995)	Tiene en cuenta el conocimiento individual y colectivo, abarcando procesos de creación, estructuración, transformación y transferencia de conocimiento, hasta el almacenamiento e incorporación en todos los procesos de la organización	capital humano	Empresas	Tácito, explícito	Abierto al aprendizaje y colaborativo

Monitor de activos intangibles: Sveiby (1997)	Las personas como único agente de valor diferencial y encargadas de crear la estructura interna (organización) y externa (imagen).	capital humano	Empresas	Formal	Participativo
Gestión de la información: Bustelo y Amarilla (2001):	Se basa en la gestión de la información: documentación externa, interna y pública	capital humano Tic's	Empresas	Formal	participativo
Modelo de integración de tecnología: Kerschberg (2001)	Reconoce la heterogeneidad de las fuentes de conocimiento y establece componentes denominados "capas": de conocimiento y de datos; con una arquitectura potenciada con tecnologías, de apoyo.	Tic's	Empresas	Tácito, explícito	Comunicativo, colaborativo

Modelo integrado situacional: Riesco (2004)	Propone una doble dimensión, la holística y la particular, y con una perspectiva social y tecnológica.	capital humano Tic's	Empresas	Formal experiencias	colaborativo
Gestión tecnológica del conocimiento: Paniagua y López (2007)	Plantea el uso de recursos de conocimiento, actividades de transformación del conocimiento y factores de influencia	Capital humano Tic's	Empresas	Tácito, explícito	colaborativo
Modelo Holístico: Angulo y Negrón (2008)	Propone la creación, socialización, modelado y difusión del conocimiento tomando en cuenta la integralidad del individuo y su contexto.	Capital humano Tic's	Sector académico	Tácito, explícito	Comunicativo, colaborativo.

Fuente: elaboración propia. Gómez, 2022.

Gestión del conocimiento en instituciones de Educación Superior

Para algunos investigadores, la gestión del conocimiento ha cobrado tanta importancia que es considerada un medidor de calidad institucional en el ámbito universitario. “Los horizontes de comprensión se abren y disponen una serie de competencias que hacen más atractivo el impacto del saber que se produce en el escenario académico” (Sarmiento, 2016), con lo cual, el autor deja claro que es en este espacio en donde la gestión del conocimiento cobra verdadero poder y significativas ventajas competitivas.

Por tanto, la generación de valor agregado por medio de las creaciones académicas y la producción intelectual, son herramientas indispensables para el desarrollo innovador de las sociedades, y son la verdadera base de los mercados competitivos.

Creación del conocimiento: es en el escenario universitario donde se dan, quizás, las mayores actividades con respecto a crear y compartir conocimiento. Con respecto a la creación el conocimiento se encuentran las ponencias, libros o artículos científicos, producciones intelectuales que en el contexto académico son permanentes y exigidas, incluso por las directivas universitarias a su personal docente. (Gómez-Vargas M. & García M. 2015).

Sin embargo, la empresa pública o privada también puede ser concebida como creadora de conocimiento en virtud de su capacidad de innovación y adaptación a las nuevas necesidades del mercado. Es así como una empresa innovadora, capaz de introducir las herramientas tecnológicas a sus actividades es considerada también creadora de conocimiento (Loga, A. 2007).

Compartir el conocimiento: la creación del conocimiento trae consigo la necesidad y la motivación de ser compartido y socializado para lo cual se requieren herramientas de difusión que permitan visibilizar los contenidos. Es así como se acentúa la participación en simposios, convocatorias de investigación, semilleros, proyectos universidad empresa y ferias de libros.

A nivel empresarial se ha encontrado que existen dos grandes grupos de facilitadores para compartir el conocimiento: el primer grupo corresponde al factor emocional, que comprometen el

compromiso afectivo y las prácticas de alto impacto que se gestan desde el área de recursos humanos; el segundo grupo atañe al factor oportunidad, en el cual inciden la comunicación interna, el trabajo en equipo y la disponibilidad de herramientas tecnológicas y modernas.

Lo anterior tiene incidencia directa sobre la innovación, puesto que, a mayor conocimiento compartido, mayor es la capacidad de crear nuevo conocimiento y de generar alternativas innovadoras que den valor agregado al producto o servicio (Ordaz, C.C; Gracia, J; Sousa, E. 2010).

Almacenar el conocimiento: cuando se habla de almacenar conocimiento se alude a guardarlo o disponer de él en un lugar específico, creado especialmente para tal fin. Este almacenamiento debe contener una codificación o señalética que permita que sea de fácil acceso y de búsqueda rápida para futuras consultas. Un punto muy importante a tener en cuenta es que no todo el conocimiento se debe almacenar, sino aquel que realmente goza de tal importancia y se constituye en conocimiento de base vital para el desarrollo del proceso.

Existen diferentes canales de almacenamiento, tales como bases de datos, archivos físicos, archivos digitales en dispositivos electrónicos y almacenamiento en la nube, cada vez más usado en el mundo. El lugar de almacenamiento será determinado por cada entidad teniendo en cuenta la seguridad y la facilidad de retomarlos en un futuro (León, M.; Castañeda, D.; Sánchez, I. 2007).

La ciencia de la información

Taylor (1996), hace referencia a la investigación de las propiedades y el comportamiento de la información en sí y los canales que se emplean para procesarla. En ese sentido, la ciencia de la información abarca todas las etapas del conocimiento, desde su creación, recolección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación y el uso final de la misma (Torres 2012).

En ese sentido Berrocal y Pereda (2001), expresan de forma sutil que el conocimiento es “algo más”, no se refiere sino al saber y al saber hacer, pero también incluyen dentro de su teoría el saber estar, es decir que confluyen la teoría, la práctica, la experiencia, las actitudes, los usos,

los comportamientos y la cultura misma de las organizaciones, haciendo que el conocimiento se vea impactado positiva o negativamente por cada uno de los aspectos mencionados. (Balmori 2012).

Los nuevos sistemas ya no sólo procesan información, sino que gestionan “conocimiento”. El enfoque del Knowledge Management es la base que integra otros sistemas para facilitar el desarrollo, almacenamiento y flujo de conocimiento a lo largo de toda la organización. Es una forma diferente de ver el conocimiento, ya que estos sistemas facilitan la comunicación, rompiendo barreras de todo tipo en las organizaciones, dando un giro a como inicialmente estaba concebida la empresa y su cultura organizacional.

Es importante destacar que todos estos procesos de gestión del conocimiento tienen incidencia directa sobre la efectividad y la eficiencia del personal, así lo registran algunas investigaciones en donde se asegura que al compartir y aplicar conocimiento la eficacia empresarial presenta incrementos. Lo anterior, evaluando la eficacia desde una visión que va más allá de la rentabilidad económica. Es así como la eficacia termina teniendo una correlación positiva en cada una de las fases de la gestión del conocimiento (Pedrajas-Rejas 2009).

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

3.1. Identificación de la organización, almacenamiento y difusión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali.

Se entrevistaron siete sujetos, trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ingeniería USC, tales como Decanatura, Direcciones de Programa, Secretaría académica y secretarías, quienes en sus actividades cotidianas realizan los diferentes procedimientos de su área.

En las entrevistas se obtuvo la siguiente información:

En primera instancia se hizo necesario indagar a los sujetos participantes sobre lo siguiente: *¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento?* Ante lo cual solo uno de los entrevistados dio una respuesta segura y relacionada con un concepto genérico realmente aplicado al término, expresando que “la gestión del conocimiento está relacionada con que la información que reposa en una organización pueda ser optimizada y utilizada de forma adecuada por todos los miembros...” (ver anexo, entrevista 6). Sin embargo, más de la mitad de la muestra poblacional manifestó no tener claro el concepto, aunque refirieron que por las palabras “gestión” y “conocimiento” lograban concebir una idea de su significado.

Entre los significados que los entrevistados asignaron al concepto se encontró que algunos lo asocian con ordenar la información para transferirla más fácilmente; otros, lo relacionan con estrategias para medir el conocimiento; otro participante lo asocio con información almacenada en una organización y, algunos asumieron abiertamente desconocer en concepto como tal.

Frente a este primer interrogante es evidente que no existe una cultura instaurada de gestión del conocimiento, toda vez que de siete entrevistados sólo uno estaba realmente familiarizado con el tema de estudio.

La gestión del conocimiento, en su definición más básica habla de un proceso sistemático, organizado, ordenado y lógico para transmitir y/o aplicar conocimiento, así lo expresó Davenport (2003), al asegurar que se trata un proceso sistemático de búsqueda, organización, filtro y difusión

de información relevante para el cumplimiento de objetivos, por tanto, siguiendo a este autor, es posible afirmar que los entrevistados no están familiarizados con una definición real del concepto.

Adicional a ello, al no tener claro el concepto, tampoco se puede hablar de un proceso como tal, toda vez que ello obliga a que éste esté debidamente establecido en la organización y sea de conocimiento general del personal, puesto que al ser un proceso todos deben seguir el paso a paso de su implementación de la misma manera para poder que exista un seguimiento, una revisión y un mejoramiento continuo del mismo. Sin embargo, de siete directivos entrevistados en la Facultad de Ingeniería, ante la pregunta sobre si se encontraban familiarizados con el concepto de “gestión del conocimiento”, sólo dos directivos manifestaron una definición similar o acorde al concepto real, sin embargo, no lo relacionaron directamente con sus actividades académico-administrativas en la institución. Cuatro entrevistados más, haciendo deducciones sobre el concepto hicieron suposiciones acertadas sobre su definición y una persona más de entre los entrevistados expresó definiciones totalmente erróneas que para sí mismo significaban gestión del conocimiento.

Una vez establecido lo anterior, se preguntó si *¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué?* Ante lo cual, la muestra se expresó en dos sentidos: por un lado, afirmaron que sí es importante el conocimiento y la experiencia, refiriéndose a la preparación académica y a la experiencia laboral individual que cada colaborador aporta en un proceso. Sin embargo, otra parte de la muestra manifestó también que sí consideraba que eran elementos clave, pero narraron experiencias relacionadas con el conocimiento en sí de la institución y la forma como se administran los procesos en el contexto particular de la Facultad de Ingeniería USC.

“Se asume que se sabe lo que hay que hacer, porque se tiene experiencia en otro lado y resulta que en la institución no es lo mismo, entonces eso genera retrasos” (ver anexo – Entrevista 1), frente a lo anterior, es importante relacionarlo con otras respuestas en las cuales se hace referencia al conocimiento de cada cargo en particular y que se pierde con la alta rotación de personal, lo cual llevó también a los participantes a mencionar que no existen archivos o documentos de consulta con respecto a la información o el conocimiento que debe manejar cada

persona en su cargo.

Al contrastar estas respuestas con la revisión documentada realizada en este trabajo, se puede evidenciar que para muchos teóricos la gestión del conocimiento tiene unas características y unos objetivos que van más allá de una simple organización de la información, acotando que incluso puede agregar valor a la empresa, así lo afirma Grant (1996) teniendo como implicaciones positivas la eficiencia y efectividad de los colaboradores, para quienes el conocimiento debe ser considerado un recurso valioso dentro de sus actividades laborales.

Sin embargo, al realizar la investigación se detectó que para el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería (conocedor o no del concepto) la gestión del conocimiento tiene un rol netamente organizativo, que permite ordenar o almacenar de forma eficiente la información, por tanto no están alineados con los planteamientos teóricos ya mencionados.

Dando continuidad al cuestionario formulado en el Instrumento No. 1, se preguntó a los participantes si *Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace?* Encontrando en la primera parte de esta pregunta un sí colectivo, es decir que sí existe un espacio de socialización de conocimiento o información de cualquier índole, sin embargo, ante el cómo se realiza, se narran actividades informales, no reguladas de forma administrativa ni planificada, sino como parte de un “compañerismo” que manejan en el equipo y que hace que estén en disposición de ayudarse unos a otros, aunque esto implique frenar de momento una actividad que se está llevando a cabo para dar respuesta a las inquietudes del compañero.

Lo anterior da cuenta de que no existe una documentación de procesos, ni un almacenamiento de información de conocimiento grupal al que se pueda recurrir ante la necesidad de ampliar el conocimiento en alguna actividad laboral y que la fuente de consulta disponible se constituye en el compañero de al lado.

Lo anterior contraviene lo planteado por Angulo y Negrón (2008) quienes proponen un modelo holístico en el cual el conocimiento sea difundido a través de una ruta específica y definida

para garantizar su asertiva comunicación. Así mismo, lo hallado en las respuestas de esta pregunta contradice y se aleja de lo planteado por Pedrajas-Rejas (2009), quien considera las estrategias de gestión del conocimiento necesarias para determinar la eficacia del personal, yendo incluso más allá de los indicadores de la rentabilidad económica.

También se indagó sobre *¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer?* Frente a lo cual los entrevistados, de forma unánime, aunque cada uno en sus propias palabras, expresaron que aunque existe un programa de capacitación institucional diseñado por el Departamento de Gestión Humana, este proceso no abarca una guía sobre los lineamientos o las funciones a las que día a día se enfrentan en sus cargos.

La capacitación de ingreso tiene como fin presentar las áreas principales de la institución y las funciones que allí se realizan, sin embargo, esta información no resuelve las inquietudes del personal que ingresa por primera vez a la institución.

“Existen algunas capacitaciones, pero ya para el cargo como tal es lo que cada uno gestione desde su experiencia individual y lo que le aprende poco a poco a los compañeros, pero los manuales e instructivos de funciones que existen son muy básicos”, (ver anexo – Entrevista 4).

Con lo anterior se establece que no existen estrategias, mecanismos o políticas para que el personal se capacite en su quehacer, puesto que las capacitaciones que se reciben son a nivel general institucional, sin profundizar en cada cargo en particular.

La teoría dice que la gestión del conocimiento forma parte de los procesos estratégicos, por lo cual tiene modelos y técnicas de aplicación variadas que se pueden ajustar según las necesidades y expectativas de cada organización, sin embargo de entre los entrevistados, quienes aseguran que la gestión del conocimiento sí se da en la Facultad de Ingeniería, describen un proceso totalmente informal, y aunque remotamente pudiera ser una forma de gestionar el conocimiento, lejos se encuentra de ser una gestión real del conocimiento, por lo cual sigue siendo necesario implementar una estrategia real que permita que esos recursos de conocimiento puedan ser administrados, almacenados, direccionados y compartidos de forma ordenada, práctica y con miras a cumplir

objetivos organizacionales importantes.

Después de que las personas se capacitan, ¿tienen algún mecanismo para compartir, transferir y conservar el conocimiento que ellas adquieren?, frente a esta pregunta se encontró que, “cuando hay rotación de personal es como si cada cargo iniciara de cero con una historia nueva” (ver anexo – Entrevista 4). Por tanto, no existe información consolidada sobre la experiencia y capacitación de cada colaborador, ni sobre los aprendizajes que sobre la marcha se obtienen del cargo como tal.

Lo anterior demuestra que, al no tener una continuidad en la gestión del conocimiento, la transferencia de éste se corta, haciendo que para un nuevo colaborador el proceso inicie nuevamente de cero. Lo cual genera la situación mencionada en respuestas anteriores, en la cual se hace necesario estar constantemente interrumpiendo al compañero en sus actividades para consultar dudas e inquietudes.

Frente a ello, los teóricos consultados en la revisión documental de este trabajo de grado afirman que existen factores que dificultan el aprovechamiento del recurso del conocimiento y entre ellos se menciona como obstáculo principal la falta de liderazgo y capacitación en el proceso. Toda vez que los entrevistados mencionan la rotación de personal como un inconveniente, al tener esta cultura rotativa, debería existir una cultura organizacional enfocada en la capacitación permanente y en procesos bien documentados para que el nuevo personal tenga conciencia de la importancia y se logre la apropiación del concepto y el recurso por parte del personal.

Todo lo anterior, trajo una respuesta obvia ante la pregunta *¿Tienen forma de medir el conocimiento que ingresa a la Facultad?* Y esa respuesta, confirmada por los siete entrevistados es: no. “Como nada está escrito, ni registrado, no se puede medir”, (ver anexo – Entrevista 7), de esta manera no existe un seguimiento ni una revisión ni una cuantificación al conocimiento que ingresa a la Facultad.

Se hallaron, en las respuestas recopiladas, dos indicadores de medición para el conocimiento que ingresa a la Facultad de Ingeniería USC; el primero, de carácter informal,

relacionado la antigüedad del personal. Es decir, para los entrevistados es un indicador de gran conocimiento el tiempo de servicio en la institución: “a más tiempo en la institución, se supone que más conocimiento tiene sobre la misma” (ver anexo - Entrevista 3). El segundo indicador está asociado a las actividades de capacitación de forma cuantificable, es decir, cuántas capacitaciones se hacen en determinado período de tiempo.

Frente a ello, las teorías relacionadas a la gestión del conocimiento indican que una de las formas de medir la gestión del conocimiento está directamente relacionada con la eficiencia del personal en sus labores de trabajo, indicador que se describirá en el siguiente capítulo de este trabajo de grado, pero que, desde ya es posible afirmar que el rendimiento de los colaboradores no es óptimo, toda vez que al no existir un almacenamiento o un indicador, la búsqueda de la información toma más tiempo del que se gastaría si existiera un recurso ordenado y disponible para todos.

Al no contar con un sistema de medición coherente y efectivo, se evade la teoría de capacidades y recursos planteada por Grant (1996), en donde se asignan indicadores de medición a través de la eficacia del personal y los impactos positivos que la gestión del conocimiento trae para el desempeño laboral.

También se preguntó a la muestra poblacional sobre *si se requiere información de años anteriores, ¿Se podría identificar dónde está almacenada la información más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?* Frente a ello, manifiestan que algunos datos que reposan en otras dependencias o en los sistemas de información internos sí es posible, por ejemplo, documentación legal sobre el programa o proceso, cifras sobre estudiantes y egresados, históricos de notas, entre otras similares, relacionadas con el registro y control académico de la institución y que se puede filtrar por dependencias.

Sin embargo, información interna de la Facultad y de cada cargo en particular sólo es posible consultar, en la mayoría de los casos, sobre el mismo período laboral de la persona que actualmente ejerce el cargo, puesto que, como se mencionó en una respuesta anterior, cada nuevo colaborador encuentra un cargo vacío, sin historia, que debe construir desde cero. Lo anterior

sugiere que existen reprocesos y cambios en la forma de resolver cada situación, sobre todo si la rotación de personal resulta alta y constante.

Lo anterior se aleja del planteamiento de Nonaka y Takeuchi (1995) quienes exponen que para el correcto almacenamiento del conocimiento se debe disponer de un espacio físico y/o digital de libre consulta para el personal.

Se indagó entonces, sobre si *¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento?* Ante lo cual se obtuvo como respuesta un sí colectivo, sin embargo, la mayoría de entrevistados retomaron lo mencionado en la pregunta anterior, haciendo énfasis en que el conocimiento que se encuentra almacenados en dichos software es de carácter general y no relacionado con el cargo y las funciones cotidianas de cada colaborador, es decir que “contamos con sistema de información académico, sistema de información para el manejo de alertas en los estudiantes, información de los estudiantes, pero de gestión del conocimiento no” (ver anexo – Entrevista 1).

El tema tecnológico lo aborda el modelo Wiig, que destaca la necesidad de recursos tecnológicos para la gestión del conocimiento. Frente a esto si bien existe este recurso para la institución educativa en general, no existe para la Facultad de Ingeniería USC que es el contexto de estudio de esta investigación.

Por otro lado, teniendo en cuenta la importancia del almacenamiento en un proceso de gestión del conocimiento, se indagó a los participantes sobre *Si necesita información respecto a su quehacer, ¿sabe dónde buscarla?* Obteniendo respuestas muy similares entre sí, de las cuales se destacan los siguientes datos:

-Si la información corresponde a datos, cifras o el historial académico, dicha información reposa en los softwares internos de información con los que cuenta la institución educativa y que son administrados por otras dependencias.

-Si la información corresponde al área o proceso puntual al que se pertenece pueden existir archivos o no existir si recientemente se ha rotado el personal

-Si la información que se requiere está enfocada en el quehacer particular de cada cargo se recurre a un compañero de mayor antigüedad, en primera instancia y si no se resuelve la inquietud se recurre a un superior.

Estos tres puntos coinciden con respuestas anteriores en las cuales se expresa que el conocimiento se comparte a través del voz a voz y que no cuentan con un almacenamiento definido. Lo mencionado es contrario a la teoría de recursos y capacidades, en donde se debe crear una cultura del conocimiento, para capacitar y formar dentro de un mismo objetivo organizacional a todo el personal en torno a las rutas de gestión del conocimiento, y, esta práctica del voz a voz que se da en la Facultad de Ingeniería USC, también transgrede el modelo holístico planteado por Angulo y Negrón, en donde se propone una ruta específica que permita comunicar de forma asertiva las rutas y los pasos a seguir para cada proceso de la organización.

Ante la pregunta *Si quiere pasar la información propia de sus funciones de un lugar a otro, ¿tienen estrategias o mecanismos para hacerlo?* La respuesta contundente y colectiva fue no. Confirmando que no existe aplicación de la teoría de los recursos y capacidades, ni un almacenamiento apropiado de la información como lo proponen Nonaka y Takeuchi, disponiendo de espacios físicos o digitales para almacenar el conocimiento de forma ordenada y con acceso libre por parte de todos los colaboradores.

Para finalizar la entrevista se hicieron dos preguntas a saber: *¿Si alguien comete un error en la ejecución de sus procesos, la facultad tiene la forma de documentar y compartir ese error a nivel de facultad?* Ante lo cual se obtuvo información que permite intuir que no existe un monitoreo, seguimiento ni análisis de la información y el conocimiento que circula en la Facultad de Ingeniería USC y de su uso apropiado para el beneficio y la eficiencia del proceso como tal.

Para confirmar lo anterior, se consultó si *¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes y vale la pena almacenarlos y compartirlos o adquirirlos si son externos?* Y ante dicha pregunta manifestaron los entrevistados que no existe ningún tipo de criterio para ello, por lo menos no en la Facultad de Ingeniería, “tal vez existan a nivel institución, no lo sé, pero preferiría que cada dependencia

contara con ello” (ver anexo – Entrevista 1). Adicional a ello se expresó que cada quien administra, almacena o deshecha el conocimiento según su criterio personal.

Con lo anterior es evidente que se trasgreden los cuatro modelos de gestión del conocimiento principales en la cotidianidad de la Facultad de Ingeniería USC, es decir, que no cumplen con ninguna de las categorías principales expuestas por los autores tales como Organización, Creación, Almacenamiento y Difusión apropiados del conocimiento.

3.2. Análisis de la eficacia del personal de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali con respecto a la gestión del conocimiento.

La Universidad Santiago de Cali, en su Facultad de Ingeniería no cuenta con un proceso claro para la gestión del conocimiento, lo cual se evidencia tras cruzar la información obtenida a través del instrumento No. 1 – Entrevistas, con el Instrumento No. 2 – Matriz de análisis, la cual se presenta a continuación:

	Facultad de Ingeniería actual	Teorías/Modelos de gestión	Lo que hace falta	Gestión ideal
Conceptos y conocimiento clave	El personal no tiene claro cuál es la definición ni la importancia del concepto “gestión del conocimiento”	Teoría de recursos y capacidades (Grant, 1996)	Capacitación y construcción de una cultura interna de gestión del conocimiento	Personal capacitado que conoce la definición de la gestión del conocimiento, su importancia y cómo lo puede aplicar
Organización del conocimiento	No se organiza el conocimiento interno del	Modelo Wiig (1993)	Herramienta tecnología para la organización	Aplicativo que permite crear, capturar, renovar

	proceso, no existen herramientas Tic's a parte de las generales de la institución		del conocimiento específico del área	y compartir el conocimiento de forma fácil y rápida.
Almacenamiento del conocimiento	Existe almacenamiento del conocimiento, pero en la mayoría de los casos carácter informal	Nonaka y Takeuchi (1995)	Disponer de un espacio físico y/o digital para almacenamiento del conocimiento y de libre consulta para el personal.	Almacenamiento apropiado que incluye el conocimiento individual y colectivo en pro de la transformación y la transferencia del mismo.
Difusión del conocimiento	Se hace difusión y se comparte el conocimiento a través del compañerismo, voz a voz y preguntas frecuentes entre compañeros.	Modelo Holístico (Ángulo y Negrón, 2008)	Una ruta específica para la difusión del conocimiento de forma asertiva y permanente	Existe un paso a paso definido para difundir el conocimiento garantizando que todo el personal, sea nuevo o antiguo reciba socialización y contexto sobre el conocimiento necesario para desempeñar su rol en la empresa con eficacia y

				excelencia.
--	--	--	--	-------------

Uno de los factores más destacados de la gestión del conocimiento es su capacidad de elevar la efectividad y la eficiencia de los colaboradores, razón por la cual muchas organizaciones exitosas del mundo lo aplican con gran cuidado.

Esta información es familiar para muchos de los entrevistados, quienes relacionan la necesidad de implementar procesos reales de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería ante la problemática de “tiempo gastado” en guiar a un colaborador nuevo, toda vez que existen demoras que afectan la efectividad y la eficiencia del personal al tener que buscar información deliberadamente para complementar el conocimiento sobre algún procedimiento.

Esta problemática también impacta la atención al usuario, puesto que un nuevo colaborador debe dejar en espera a un usuario que consulte algo que no está dentro de su conocimiento, mientras consigue entre sus compañeros los datos que necesita para procesar la solicitud. Lo anterior denota falta de profesionalismo y orden, toda vez que el usuario presencia cómo se preguntan de un compañero a otro la respuesta correcta para su requerimiento.

De existir un proceso de gestión del conocimiento estructurado el personal puede buscar rápidamente a través de la herramienta establecida las respuestas, y seguir una ruta ordenada que de buena imagen ante los usuarios. Es de destacar que, de las cuatro categorías instauradas en la matriz de análisis, la Facultad de Ingeniería USC no cumple con la aplicación de ninguna de forma total.

Parcialmente, podría decirse que cuenta con una organización del conocimiento, en algunos de sus procesos gracias a las aplicaciones tecnológicas que existen a nivel institucional y que permiten almacenar y ordenar cierto tipo de datos, pero que no es suficiente para suplir las necesidades cotidianas de conocimiento e información que tienen los colaboradores durante sus funciones.

Frente al tema los entrevistados coincidieron también en manifestar que, aunque se hacen

procesos de capacitación las jornadas y actividades de trabajadores antiguos suelen ser interrumpidas por preguntas del personal nuevo frente a cómo hacer algún procedimiento propio de su cargo. Es decir, que la categoría de difusión del conocimiento podría cumplirse también, aunque de forma parcial y no total.

De esta manera, la gestión del conocimiento empieza a ser una necesidad más allá de organizar la información de consulta, para ser un facilitador de efectividad, reduciendo los tiempos de respuesta al no tener que hacer pausas para direccionar a una persona sobre sus actividades laborales cotidianas, máxime cuando la rotación de personal se da de forma anual incluso, semestral.

Otro aspecto fundamental que los teóricos mencionan en cuanto a la gestión del conocimiento es el proceso de medición de la gestión del conocimiento, para lo cual existen parámetros y metodologías ya establecidas que permiten una evaluación oportuna de dicha gestión y así garantizar calidad y mejoramiento continuo. Sin embargo, frente a ello los entrevistados manifiestan no haber presenciado durante su tiempo laboral en la Facultad de Ingeniería ningún proceso, cargo o mención referente a la medición de la gestión del conocimiento.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA

4.1. Propuesta de proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali.

Introducción

La Gestión del conocimiento permite atender de forma oportuna y ágil las necesidades que colaboradores y usuarios de la institución educativa presentan en su interacción cotidiana, basándose en el aprovechamiento del recurso de la información como principal insumo de crecimiento, efectividad y solución de problemáticas en el entorno laboral.

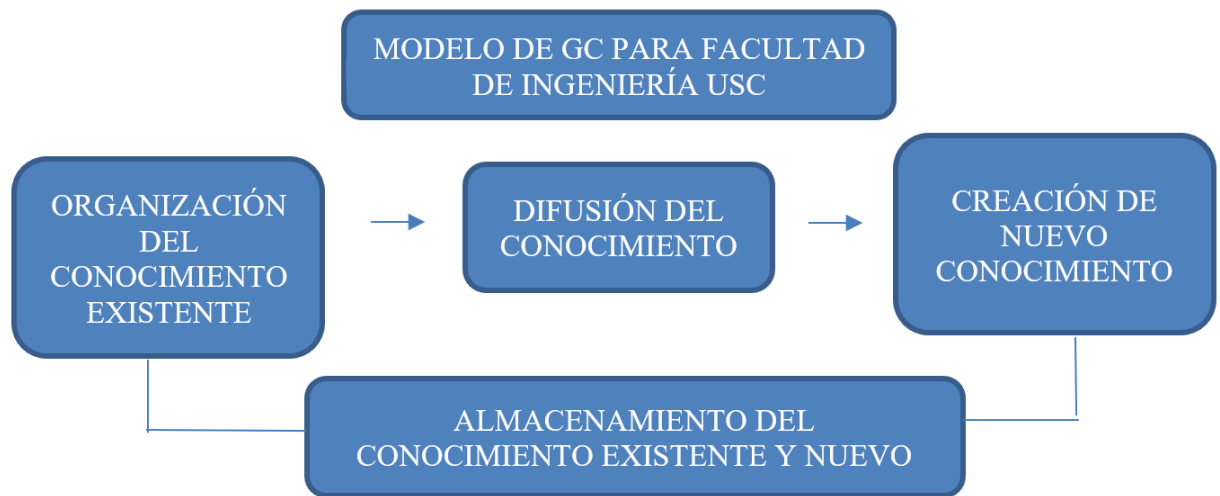
La gestión del conocimiento también genera una cultura organizacional encaminada en la creación de equipos de alto desempeño y con competencias fortalecidas alineados con la sociedad del conocimiento (Sakaiya, 1995); convirtiendo este proceso en funciones creativas y estratégicas y aumentando el valor organizacional.

Esta propuesta pretende contribuir con un diseño de proceso para la gestión del conocimiento abarcando los principales recursos que las teorías y el trabajo de campo aportaron, tales como la creación, la organización, el almacenamiento y la difusión del conocimiento de forma apropiada y útil para los objetivos estratégicos de la organización.

Adicional a ello, la creación de esta propuesta está basada en el Capital Intelectual (CI) como recurso principal, implementado por Cano, Sánchez, González y Pérez (2014), como sinónimo de recursos o activos intangibles o gestión del conocimiento como tal y contiene elementos de los modelos propuestos por Wiig, Grant, Ángulo y Negrón y Nonaka y Takeuchi.

Metodología de intervención.

Figura No. 5 – Modelo de Gestión del Conocimiento para la Facultad de Ingeniería USC

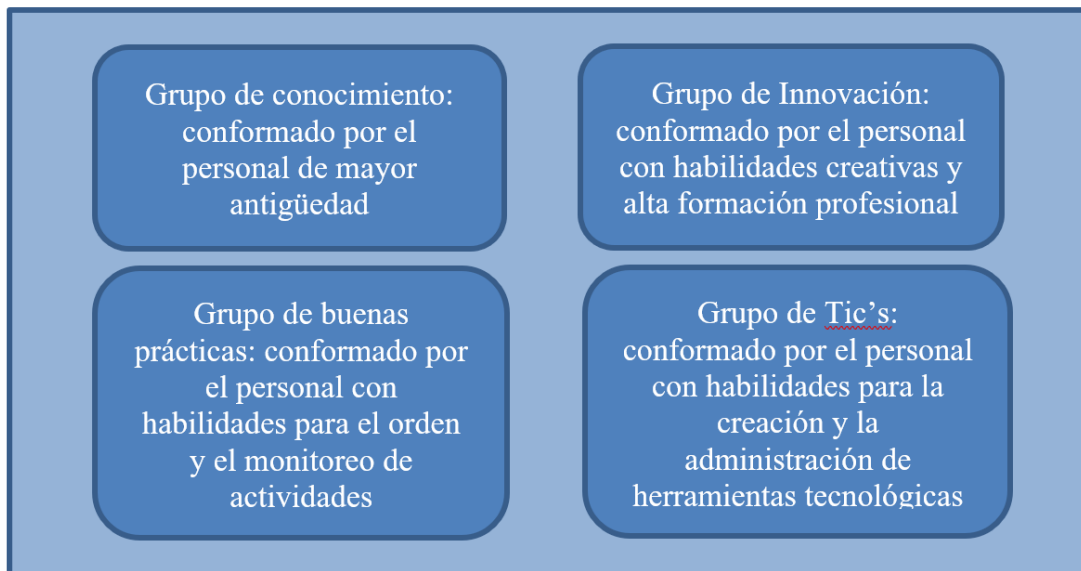


Fuente: Elaboración Propia: Gómez, 2022.

Para la aplicación del modelo presentado es necesario contar con:

- Apoyo de todas las directivas y líderes para la implementación del proyecto
- Caracterización del personal de la Facultad y el potencial de cada colaborador con respecto a las cuatro estaciones del modelo (creación, difusión, almacenamiento y ordenamiento)
- Fomentar el trabajo colaborativo.
- Asignación de roles, como se indica en la figura No. 1.
- Socializar los objetivos del modelo de Gestión del Conocimiento.

Figura No. 6 - Asignación de roles



Fuente: elaboración propia, Gómez, 2022.

ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO EXISTENTE:

Objetivo: Identificar el conocimiento actual de la Facultad de Ingeniería USC y reconocer en dónde (persona o espacio físico o digital) se encuentra almacenado.

Actividades:

-Aplicar entrevistas que indaguen sobre las experiencias laborales al interior de la Facultad de Ingeniería a aquellos colaboradores con antigüedad igual o mayor a cinco años.

-Realizar grupos focales que permitan identificar las necesidades de información y conocimiento en el personal de menor antigüedad en la facultad.

-Documentar los aspectos de conocimiento resultantes de estos dos procesos informativos para su posterior almacenamiento.

-El grupo de conocimiento estará en total disposición de resolver las inquietudes de sus compañeros

-El grupo de innovación estará atento ante el conocimiento encontrado para contrastar si en la actualidad es útil o es susceptible de actualizaciones y mejoras.

-El grupo de Tic's analizará, en consecuencia, del conocimiento obtenido, los recursos más apropiados para su almacenamiento y conservación.

-El grupo de buenas prácticas documentará y verificará que todas las actividades se cumplan.

Recursos: el principal recurso de esta etapa es el capital humano con antigüedad en la Facultad de Ingeniería y los archivos digitales o físicos de los cuales ellos tengan conocimiento o acceso.

Adicional a ello se requiere un cronograma para programar los encuentros y entrevistas sin afectar las actividades laborales de los colaboradores.

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Objetivo: Establecer las rutas de formación para adquirir y comunicar el conocimiento entre colaboradores.

Actividades:

- Categorizar el conocimiento de dominio común y el conocimiento de dominio particular de determinadas áreas.

- Diseñar capacitaciones semestrales para la apropiación del proceso de gestión del conocimiento por parte de los colaboradores de la Facultad de Ingeniería USC.

- Convocar espacios semestrales de socialización de la información general y en grupos particulares según sus funciones.

- Caracterizar a los trabajadores y sus formas de aprendizaje para crear estrategias que faciliten la interiorización del conocimiento en el personal.

- Realizar contratación de expertos internos o externos para llevar a cabo los talleres pertinentes al conocimiento identificado que se requiere (sugerencia para las directivas en análisis con gestión humana para determinar el plan de formación).

-El grupo de innovación, a partir del conocimiento obtenido creará nuevo conocimiento útil para mejorar los procesos existentes.

-El grupo de Tic's almacenará las capacitaciones para consultas posteriores, en caso de que algún colaborador requiera esta información nuevamente.

-El grupo de buenas prácticas documentará y almacenará la información difundida y socializará la forma de consultar y acceder a dicho conocimiento.

Recursos: Talento humano con habilidades y competencias útiles para la comunicación

asertiva, si no se cuenta con ello en el equipo será necesario contratar una persona que realice el puente comunicativo para garantizar la efectividad de este paso.

CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Objetivo: Establecer nuevo conocimiento a partir de la socialización de experiencias entre los colaboradores

Actividades:

- Crear espacios de desarrollo de conocimiento a partir de la práctica con el grupo de conocimiento.

- Otorgar incentivos que motiven la participación de los colaboradores en este proceso.

- Estimular la creatividad con espacios y ambientes amenos de trabajo

- Realizar mapas de conocimiento, para reconocer a personas que tienen un conocimiento específico sobre determinada área o saber.

- Realizar mapas de competencias para identificar habilidades características de cada colaborador.

- Convocar espacios de colaboración entre el equipo de innovación y el equipo de Tic's.

Recursos: Disponibilidad de material de archivo y documentación de los pasos anteriores para el análisis de estos. Herramientas tecnológicas para comparar y diseminar la información recolectada y así crear las mejoras necesarias.

ALMACENAMIENTO DE CONOCIMIENTO

Objetivo: Crear una plataforma virtual de almacenamiento de las experiencias, reconocimientos, incentivos y conocimientos adquiridos por los colaboradores para el fortalecimiento de las competencias.

Actividades:

- Crear una base de datos con la información de cada uno de los trabajadores y su rol y aporte dentro de la gestión del conocimiento de la Facultad de Ingeniería USC.

- Registrar en la plataforma información a manera de preguntas frecuentes con palabras clave que permitan la rápida ubicación de información.

- Habilitar, en dicha plataforma, un espacio de foro permanente en donde se puedan documentar las necesidades que surgen y se pueda ir dando respuesta, para que todo el personal

esté al tanto del conocimiento que se incluye día a día en el proceso.

- Registrar las mejores acciones semanales que brindaron el aprendizaje de algo nuevo para las competencias y difundirlo en herramientas de comunicación interna para retroalimentación y reconocimiento de los participantes.

- Capacitar al personal sobre el uso de la plataforma creada.

Recursos: La tecnología.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS	ETAPAS	ACTIVIDADES
<p>OBJETIVO 1: Identificar el conocimiento actual de la Facultad de Ingeniería USC y reconocer en dónde (persona o espacio físico o digital) se encuentra almacenado.</p>	<p>Organización del conocimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar entrevistas que indaguen sobre las experiencias laborales al interior de la Facultad de Ingeniería a aquellos colaboradores con antigüedad igual o mayor a cinco años. 2. Realizar grupos focales que permitan identificar las necesidades de información y conocimiento en el personal de menor antigüedad en la facultad. 3. Documentar los aspectos de conocimiento resultantes de estos dos procesos informativos para su posterior almacenamiento. 4. El grupo de conocimiento estará en total disposición de resolver las inquietudes de sus compañeros 5. El grupo de innovación estará atento ante el conocimiento encontrado para contrastar si en la actualidad es útil o es susceptible de actualizaciones y mejoras. 6. El grupo de Tic's C11:C12 en consecuencia, del conocimiento obtenido, los recursos más apropiados para su almacenamiento y conservación. 7. El grupo de buenas prácticas documentará y

		verificará que todas las actividades se cumplan.E4:E5
<p>OBJETIVO 2: Establecer las rutas de formación para adquirir y comunicar el conocimiento entre colaboradores.</p>	<p>Difusión del conocimiento</p>	<p>1, Categorizar el conocimiento de dominio común y el conocimiento de dominio particular de determinadas áreas. 2. Diseñar capacitaciones semestrales para la apropiación del proceso de gestión del conocimiento por parte de los colaboradores de la Facultad de Ingeniería USC. 3. Convocar espacios semestrales de socialización de la información general y en grupos particulares según sus funciones. 4. Caracterizar a los trabajadores y sus formas de aprendizaje para crear estrategias que faciliten la interiorización del conocimiento en el personal. 5. Realizar contratación de expertos internos o externos para llevar a cabo los talleres pertinentes al conocimiento identificado que se requiere (sugerencia para las directivas en análisis con gestión humana para determinar el plan de</p>

		<p>formación).6. El grupo de innovación, a partir del conocimiento obtenido creará nuevo conocimiento útil para mejorar los procesos existentes.</p> <p>6. El grupo de Tic's almacenará las capacitaciones para consultas posteriores, en caso de que algún colaborador requiera esta información nuevamente.</p> <p>7. El grupo de buenas prácticas documentará y almacenará la información difundida y socializará la forma de consultar y acceder a dicho conocimiento.</p>
<p>OBJETIVO 3: Establecer nuevo conocimiento a partir de la socialización de experiencias entre los colaboradores</p>	<p>Creación del conocimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear espacios de desarrollo de conocimiento a partir de la práctica con el grupo de conocimiento. 2. Otorgar incentivos que motiven la participación de los colaboradores en este proceso. 3. Estimular la creatividad con espacios y ambientes amenos de trabajo 4. Realizar mapas de conocimiento, para reconocer a personas que tienen un conocimiento específico sobre determinada área o saber. 5. Realizar mapas de competencias para identificar habilidades características de cada colaborador. 6. Convocar espacios de colaboración entre el equipo de innovación y el equipo de Tic's

<p>OBJETIVO 4: Crear una plataforma virtual de almacenamiento de las experiencias, reconocimientos, incentivos y conocimientos adquiridos por los colaboradores para el fortalecimiento de las competencias</p>	<p>Almacena miento del conocimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una base de datos con la información de cada uno de los trabajadores y su rol y aporte dentro de la gestión del conocimiento de la Facultad de Ingeniería USC. 2. Registrar en la plataforma información a manera de preguntas frecuentes con palabras clave que permitan la rápida ubicación de información. 3. Habilitar, en dicha plataforma, un espacio de foro permanente en donde se puedan documentar las necesidades que surgen y se pueda ir dando respuesta, para que todo el personal esté al tanto del conocimiento que se incluye día a día en el proceso. 4. Registrar las mejores acciones semanales que brindaron el aprendizaje de algo nuevo para las competencias y difundirlo en herramientas de comunicación interna para retroalimentación y reconocimiento de los participantes. 5. Capacitar al personal sobre el uso de la plataforma creada.
---	---	---

¿Después qué sigue?

Esta propuesta, en caso de implementarse debe tener un período de prueba y evaluación que permita ajustarla a la realidad y a las necesidades del día a día.

El uso y la aplicación de esta propuesta está encaminado en obtener información más fidedigna para nutrir el proceso de Gestión del Conocimiento, teniendo un registro completo y detallado de la intervención que cada uno de los participantes realiza, qué se aprende, qué se incorpora y qué se recupera de lo establecido con anterioridad.

Finalmente, se debe realizar una medición objetiva, que permita identificar el cumplimiento de las actividades y responsabilidades por parte de cada grupo de apoyo, las veces que se consulta la nueva herramienta, el número de registros de nuevo conocimiento que se gesten y el impacto que esto ha generado en el día a día de los colaboradores y su efectividad dentro de sus funciones, entre otros indicadores que podrán ser definidos por los directivos de la Facultad.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió indagar sobre la forma en la que la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali crea, organiza, almacena y comparte el conocimiento, encontrando que estas actividades se encuentran presentes, pero de manera empírica, sin una estructura que permita optimizar el conocimiento como recurso importante dentro de los procesos.

Es así como, la investigación permite concluir que no existe un modelo de gestión del conocimiento que permita crear, organizar, almacenar y compartir información conforme a planteamientos teóricos que pretenden hacer de este recurso intangible un elemento de valor significativo para la eficiencia y efectividad de los trabajadores al interior de una organización.

A raíz de ese hallazgo, fue posible analizar cómo la ausencia de un modelo de gestión del conocimiento incide de forma directa en la eficiencia del personal, al concluirse que la falta de orden en la administración de la información conlleva retrasos, demoras y errores dentro del proceso que afectan el desempeño de los colaboradores y que en muchas ocasiones se hace evidente para el usuario final, denotando falta de organización y una mala imagen para la Facultad de Ingeniería USC.

Esta investigación también permitió concluir que no existe conocimiento acertado entre los colaboradores sobre lo que es la gestión del conocimiento, por tanto, el primer paso para cualquier intervención está en capacitar al personal en la temática.

Finalmente, se concluyó que para diseñar una propuesta de proceso de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Santiago de Cali, fue necesario indagar en contexto para así obtener un diagnóstico inicial e identificar por cuál de los puntos clave debe empezarse para lograr una administración de la información y del conocimiento que tenga impactos positivos y genere valor agregado al área que la aplique.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed.) Caracas: Espítome.
- Arrieta, N., & Valdés, J. R. (2020). Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de instituciones de educación superior, Colombia. *Interdisciplinaria*, 37(1), 1–27. <https://doi.org/10.16888/INTERD.2020.37.1.10>
- Balmori, R. (2012). Gestión del Conocimiento en Educación Superior. Sinéctica.
Bernal, C. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía (2nd ed.). . Prentice Hall de Colombia Ltda.
- Caldas, M. (2012). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la función de investigación en la universidad Santiago de Cali. *Universidad del Valle*.
- Díaz, D. G. (2015). Lagestión del conocimiento:herramientagerencialparalasorganizacionesdehoy. Obtenido de docplayer: <https://docplayer.es/4099344-La-gestion-del-conocimiento-herramienta-gerencial-para-las-organizaciones-de-hoy.html>
- Foos, T., Schum, G., & Rothenberg, S. (2006). Tacit knowledge transfer and the knowledge disconnect. *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 6–18. <https://doi.org/10.1108/13673270610650067>
- Forero, I. (2009). La sociedad del conocimiento. *Revista Científica General José María Córdova* 5(7).
- Galindo, R. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento (gc) para el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores de una organización educativa en mosquera*. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/646/DNA-spa-2018-Propuesta_de_un_modelo_de_gestion_del_conocimiento_GC_para_el_fortalecimiento_de_las_competencias.pdf;jsessionid=E5B830A8098D1AFAC5A36D9047D47DAC?sequence=1
- Garrigós, F., & Palacios, D. (2006). Propuesta de una escala de medida de la gestión del conocimiento en las industrias de biotecnología y telecomunicaciones. *Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de La Empresa*, 12(1), 207–224.
- Gómez, D. R. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: . *Educar* 37. Gómez, R. (2004). EVOLUCIÓN CIENTÍFICA Y METODOLÓGICA DE LA ECONOMÍA: Escuelas de Pensamiento. Biblioteca virtual de derecho, economía, ciencias sociales y tesis doctorales. Obtenido de <https://www.eumed.net/courseon/libreria/rgl-evol/index.html>
- Gómez-Vargas M. & García, M. (2015). Factores influyentes de la gestión del conocimiento en el contexto de la investigación universitaria. *Información, Cultura y Sociedad* 33. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402015000200003
- González, C., Murillo, G., & García, M. (2021). Efecto de la acreditación institucional de alta calidad sobre la gestión del conocimiento. *Formacion Universitaria*, 14(2), 155– 164. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000200155>
- Graham, C.M.; Nafukho, F.M. (2007). Culture, organizational learning and selected employee

- background variables in small-size business enterprises. *Journal of European Industrial Training*, 31(2): 127-144.
- Grant, R.M. (1998), “Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones”, Civitas, Madrid.
- Grant, R.M. (1996): “Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm”, *Strategic Management Journal*, vol. 17, winter special issue, pp. 109-122
- Inche, J., & Chung, A. (2004). *I g c f i i*. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, 7(2), 41–45.
- Liberona, D., & Ruiz, M. (2013). Analysis of knowledge management programs implemented in Chilean enterprises. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 151–160. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.003>
- Loga, A. 2007. La empresa creadora de conocimiento. *Harvard Business Review*, América Latina.
- Lloria, M.B. (2000), “El conocimiento como recurso y capacidad. Una Aproximación a la Gestión del Conocimiento como Ventaja Competitiva”, Universidad de Valencia, Working Paper.
- Martínez, J. (2021). Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: Actores y objetivos. *Dictamen libre*(29), 4. Obtenido de https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=lerpD-EAAAAJ&cstart=20&pagesize=80&citation_for_view=lerpD-EAAAAJ:EUQCXRtRnyEC
- Martínez, J., & Sanchez, S. (2018). Generación de competencias con base en la gestión de conocimiento científico. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educacion*, 16(2), 61–76. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85061152435&doi=10.15366%2Freice2018.16.2.004&partnerID=40&md5=d98b821e864bb05a0e2d8b883de6b13d>
- Melo, A. (2019). El conocimiento tácito desde la perspectiva de Michael Polanyi. *Pepsic - Periódicos electrónicos en psicología*.
- Miranda, A. M. (2019). Gestión del conocimiento para el fortalecimiento de las competencias laborales en las medianas empresas colombianas. *Universidad Icesi*. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84730/1/TG02499.pdf
- Ordaz, C.C; Gracia, J; Sousa, E. 2010. Facilitadores de los procesos de compartir conocimiento y su influencia sobre la innovación. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* 13(42) págs. 113-150. [https://doi.org/10.1016/S1138-5758\(10\)70005-0](https://doi.org/10.1016/S1138-5758(10)70005-0)
- Palacios, E. (2016). Estrategias de diseminación de conocimiento tácito en una institución de educación superior. *Special Issue*, 391-411
- Palella, S. & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Caracas: Fedupel.
- Palomeque, I., & Ruiz, J. (2019). Impacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior. *Espacios*, 40(2), 14-. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p14.pdf>
- Pedraja-Rejas, L.; Rodríguez-Ponce, E.; & Rodríguez-Ponce, J. (2009). *Gestión del conocimiento*,

- eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia* 14(48).
- Pérez, J. B. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Pérez, B. T. (Enero de 2005). Gale Academic Onefile. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA146838969&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=02574314&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E586a4e5c>
- Quiñonez, C. (2021). Modelo de gestión del conocimiento para centros de productividad e innovación. *Telos*, 23(2).
- Revilla, E. (1995), “Factores Determinantes del Aprendizaje Organizativo. Un Modelo de Desarrollo de Productos”, Club Gestión de Calidad de Valladolid.
- Rodríguez, D., & Gairín, J. (2015). 02 Innovación, Aprendizaje Organizativo. *Educación Vol. XXIV, N° 46, Marzo 2015, XXIV, 73–90.* file:///C:/Users/LUCIO- PC/Desktop/TSIS/INNOVACION Y RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL/INNOVACION Y RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL/INNOVACION, APRENDIZAJE ORGANIZATIVO Y GESTION DEL CONOCIMIENTO.pdf
- Rodríguez, E., & Pedraja, L. (2016). Percepciones sobre la gestión del conocimiento de directivos universitarios de cuatro universidades chilenas. *Formación Universitaria*, 9(4), 41–52. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000400006>
- Román, B. N. (2020). Influencia del capital intelectual en la innovación: una perspectiva al nivel del individuo. *Nova Scientia*.
- Ruiz, D. L. (2013). Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento. *Estudios gerenciales*.
- Sakaiya, T. (1995). *Historia del futuro: la sociedad del conocimiento*. Santiago de Chile: Andrés Bello.
- Sarmiento, L. (2016). Gestión de conocimiento una apuesta por la calidad institucional. *IUSTA*, Vol. 1, Número 44.
- Sánchez Medina, A. J.; Melián González, A.; Hormiga Pérez, E. EL CONCEPTO DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SUS DIMENSIONES *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 13, núm. 2, mayo-agosto, 2007, pp. 97-111. Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vigo, España
- Tamayo, M. T. (2006). *Diccionario de la investigación científica*. Cali: Limusa Noriega Editores.
- Torres, M. T. (2012). *CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*. PG&C.
- Universidad Santiago de Cali. (2003). USC. Obtenido de [https://www.usc.edu.co/index.php/resena-historica#:~:text=El%20Acta%20de%20Fundaci%C3%B3n%20de,de%20la%20Corporaci%C3%B3n%20el%20Dr. USC. \(2014\). usc. Obtenido de](https://www.usc.edu.co/index.php/resena-historica#:~:text=El%20Acta%20de%20Fundaci%C3%B3n%20de,de%20la%20Corporaci%C3%B3n%20el%20Dr. USC. (2014). usc. Obtenido de) <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/121>

Vizcaya, D. (1997). *Lenguajes documentarios*. Argentina: Nuevo Paradigma.

Villasana et al, (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión* 6(18).

ANEXOS

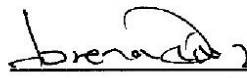
FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO


c.c 31503510

FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO



c.c. 1130589160

FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO



C.C. 6.918.533

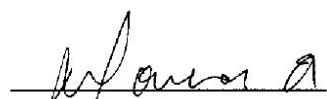
FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Qué mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO


c.c / 66983034


FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO



c.c. 1116.245882

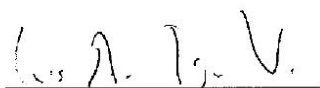
FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

y conservar el conocimiento que ellas adquieren?

7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO



C.C (11929333)

FORMATO No 1 Entrevista
INVESTIGACIÓN: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022
FECHA: MAYO 2022
El tiempo asignado para realizar la entrevista: 15 minutos.
<p>Hola, somos Diana Yilanda Angulo y Johan Sebastián Gómez Perdomo, somos estudiante de Tercer semestre de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Estamos desarrollando nuestro trabajo de grado: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2022 y nos gustaría que participaras en este estudio.</p> <p>El objetivo de este formato de entrevista es obtener información acerca del manejo interno en la facultad de Ingeniería sobre el proceso de gestión del conocimiento. La entrevista se realizará con directivos de la facultad de manera individual, lo cual permitirá conocer la opinión de la muestra poblacional sobre dicho proceso.</p> <p>La información que se consigne tendrá todas las reservas de confidencialidad. Es decir,</p> <p>a) La información personal que se consigne en la investigación permanecerá en secreto y no será proporcionada a persona diferente al participante bajo ninguna circunstancia. Sólo el investigador podrá utilizar el nombre del participante con fines de diferenciar los perfiles y comentarios de unos y otros en las entrevistas.</p> <p>b) Los resultados de esta investigación podrán ser publicados en revistas científicas o presentados en reuniones científicas, pero la identidad de los participantes no será divulgada.</p> <p>c) El participante puede retirarse en cualquier momento de la investigación. Sin embargo, los datos consignados hasta ese momento seguirán formando parte del estudio, a menos que el participante solicite por escrito que su identidad e información sean borradas o no tenidas en cuenta.</p> <p>El estudio es completamente voluntario. Para participar se reservará un espacio de 15 minutos para la realización de la entrevista a los directivos de la Facultad de Ingeniería. En ningún momento se juzgará las posiciones de los entrevistados.</p> <p>Agradezco que des tu consentimiento para participar en la investigación respondiendo de forma verbal o escrita la siguiente entrevista:</p>
PREGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del entrevistado, Cargo, Antigüedad en la Facultad 2. ¿Se encuentra familiarizado con el término gestión del conocimiento? 3. ¿Cree que el conocimiento y la experiencia es clave en el funcionamiento de la Facultad? ¿Por qué? 4. Cuando alguien es experto en una temática o tiene mucho conocimiento sobre la misma, ¿tiene forma de compartir esta experiencia y conocimiento con sus compañeros?, ¿cómo lo hace? 5. ¿Qué estrategias, mecanismos o políticas se utiliza en la Facultad para que el personal se capacite en su quehacer? 6. Después de que las personas se capacitan, ¿Que mecanismo utilizan para compartir, transferir

- y conservar el conocimiento que ellas adquieren?
7. ¿Cómo se mide el conocimiento que ingresa a la Facultad?
 8. Si se requiere información de años anteriores, ¿Cómo identifican la información almacenada más relevante al conocimiento, más importante o más clave para la Facultad, programa o proceso?
 9. ¿Existe a nivel de facultad o institucional una tecnología o software que sirva de soporte para asegurar o compartir el conocimiento? ¿Considera importante contar con dicha herramienta?
 10. ¿La institución tiene establecida algún área que se dedique a analizar cuál información y conocimiento son importantes para almacenarlos, compartirlos o adquirirlos si son externos? ¿Considera necesaria esta acción?

ACEPTO:

FIRMA DEL ENTREVISTADO

Ricardo A. Prieto
c.c 10288493