

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Acercamiento teórico a la gestión del conocimiento

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Esteban Josue Azaña Justo
Victor Daniel Alvarez Vargas

Asesor:

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

Lima, Julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**ACERCAMIENTO TEÓRICO A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**” constituye la memoria que presentan los estudiantes: **Esteban Josue Azaña Justo y Victor Daniel Alvarez Vargas**, para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de diciembre del año 2020



Ricardo Elías Jarama Soto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 21 días.... días del mes de.....julio.....del año 2020.... siendo las 09:30 horas, se reunieron en la Sala Virtual Zoom, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: ... Dr. Marcos Enrique Flores González..., el secretario: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceda..... y el miembro: Lic. Alcides Flores Saenzy el asesor..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado:: "La calidad de servicios, una breve revisión teórica"de los estudiantes: a)... Alvarez Vargas, Víctor Daniel.....b) Azaña Justo, Esteban Josue.... conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales..... con-mención-en.....

El Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (la) / (los) (las) candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Alvarez Vargas, Víctor Daniel.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Azaña Justo, Esteban Josue.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los (las) / (al) (a la) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Índice

2	<i>Resumen</i>	5
3	<i>Abstract</i>	5
1.	<i>Introducción</i>	7
2.	<i>Método</i>	8
2.1.	<i>Acceso a base de datos</i>	8
2.2.	<i>Técnicas de búsqueda</i>	8
3.	<i>Revisión de la literatura</i>	8
3.1.	<i>Origen</i>	8
3.2.	Modelo teórico Knowledge Management de Mul & Ojeda	9
3.3.	Gestión del Conocimiento	10
3.1.1	Adquisición del Conocimiento	11
3.1.2	Protección del Conocimiento	11
3.1.3	Almacenamiento del Conocimiento	11
3.1.4	Transferencia del Conocimiento	12
3.1.5	Aplicación del Conocimiento	12
4	<i>Conclusión</i>	13
5	<i>Agradecimientos</i>	14
6	<i>Referencias</i>	14

Acercamiento teórico a la gestión del conocimiento

Theoretical approach to knowledge management

Esteban Josue Azaña Justo¹, Victor Daniel Alvarez Vargas

EP. Administracion, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

En los últimos años se ha observado aquella relevancia del conocimiento tomando como punto de partida el hecho de que las empresas deben y necesitan "saber lo que saben" y para esto es imprescindible el uso del conocimiento de manera efectiva. El propósito de este trabajo es presentar un breve acercamiento teórico a la gestión del conocimiento. Este conceptualmente se desplazó en centrarse en los recursos y las capacidades de las organizaciones como base para la formulación de su estrategia ha cobrar valor como una ventaja competitiva. El modelo de Mul & Ojeda propone el medir el desarrollo y gestión del conocimiento dentro de una organización, con la finalidad de captar todo el conocimiento tácito posible para así convertirlo en conocimiento explícito buscando aprovechar, gestionar y adaptarlo dentro de la visión de una empresa. Una definición concluyente considera a la gestión del conocimiento como la capacidad de una empresa para generar nuevos conocimientos, difundirlo entre sus empleados y materializarlos en productos o en mejoras organizacionales a través de sus dimensiones: Adquisición de conocimiento como aquella capacidad de asimilar conocimientos externos; almacenamiento como aquel que debe estar disponible para la organización en depósitos de fácil acceso; transferencia como un proceso de interacción; aplicación como aquel proceso de creación y desarrollo en una compañía y la protección del conocimiento como aquellas prácticas para evitar algún tipo de fuga del mismo y su uso fuera de la organización de forma ilegal.

Palabras clave: Gestión del conocimiento; adquisición del conocimiento; almacenamiento del conocimiento; transferencia del conocimiento; aplicación del conocimiento; protección del conocimiento.

Abstract

In recent years, the relevance of knowledge has been observed, taking as a starting point the fact that companies must and need to "know what they know" and for this the effective use of knowledge is essential. The purpose of this work is to present a brief theoretical approach to knowledge management. This conceptually shifted towards focusing on the resources and capabilities of organizations as the basis for formulating their strategy to gain value as a competitive advantage. The Mul & Ojeda model proposes to measure the development and management of knowledge within an organization, with the aim of capturing all the tacit knowledge possible in order to convert it into explicit knowledge seeking to take advantage, manage and adapt it within the vision of a company. A conclusive definition considers knowledge management as the ability of a company to generate new knowledge, spread it among its employees and materialize it in products or organizational improvements through its dimensions: Knowledge acquisition as that ability to assimilate external knowledge; storage such as that which must be available to the organization in easily accessible warehouses; transfer as an interaction process; application as that process of

creation and development in a company and the protection of knowledge as those practices to avoid some kind of leakage of it and its use outside the organization illegally.

Key words: Knowledge management; knowledge acquisition; storage of knowledge; knowledge transfer; knowledge application; protection of knowledge.

¹ Esteban Josue Azaña Justo.

Tel.: +51 935 190 498

E-mail address: estebanjusto@upeu.edu.pe

1. Introducción

Hoy e La gestión del conocimiento (GC) es una herramienta para abordar los problemas del conocimiento en los procesos organizacionales (Sañudo, 2010). Por tal motivo durante las últimas décadas su interés se ha incrementado ya que su buena aplicación tiene como finalidad lograr ventajas competitivas que se puedan mantener en el tiempo y generar valor (Martinez, 2015). La GC interviene de forma directa en los procesos de aprendizaje organizacional, estando centrada en la generación y mantenimiento del conocimiento (Saldarriaga, 2013), explotando cooperativamente el recurso de conocimiento basado en el capital intelectual, potenciando las competencias organizacionales y la generación de valor (Pereira, 2011).

El presente estudio tiene como finalidad permitir un desarrollo teórico breve sobre la gestión del conocimiento ahondando en su relevancia para las empresas, de manera que asegure que esta pueda contener, actualizar y difundir el conocimiento crítico de la misma. (Carbonell, 2016). Trayendo como beneficio de su gestión el fomentar, administrar, identificar, recuperar, sistematizar, almacenar y distribuir el conocimiento, generando mejores resultados en la organización (Sañudo, 2010).

Calvo, (2018) encontró que existen diferentes enfoques de la GC, el tecnológico y el orientado a los procesos organizacionales. También Godoy et al., (2016) concluyeron que la GC involucra a todos los miembros de la organización y se sustenta en pilares básicos como la gestión de recursos humanos, la gestión de la información y la utilización de las nuevas tecnologías de información. En otro estudio realizado por M. Rodríguez et al., (2009) se establece que la GC identifica y explota el conocimiento creado en la organización y el adquirido en el trabajo cotidiano, propicia el incremento del capital intelectual de la organización y su valor. De la misma manera Botero Escobar, (2007) define al capital intelectual como la GC presentada como una alternativa cardinal para la administración del capital intelectual de una empresa.

Además Marulanda et al., (2012) en sus estudios de modelos de GC encontraron que se destaca cómo fundamental la integración de la cultura orientada al conocimiento, contar con una infraestructura técnica e institucional y desarrollar competencias en el personal. A lo que Castañeda et al., (2007) indicaron que las organizaciones de información constituyen organizaciones altamente capacitadas para realizar la GC. Por otro lado Brito et al., (2012) concluyen que en el contexto de la globalización de la economía, la GC se transforma en un recurso estratégico para la vida de las instituciones y de las personas que en ellas trabajan.

Este trabajo tiene como objetivo general realizar una revisión teórica sobre la gestión del conocimiento, a través del desarrollo de un modelo teórico y sus dimensiones. A su vez tiene como objetivo específico abordar el concepto teórico sobre el origen de la gestión del conocimiento, sus dimensiones y el concepto del modelo teórico.

2. Método

2.1. Acceso a base de datos

Se procedió a conseguir artículos sobre teoría de la variable en estudio, teniendo acceso a base de datos de información científica, como sciencedirect, redalyc, scielo, scopus, google scholar, dialnet, repositorios, springer.

2.2. Tecnicas de busqueda

Se utilizo motores de búsqueda y gestores de información para realizar la citación y la consignación de las referencias como Mendeley.

3. Revisión de la literatura

3.1. Origen

Díez & Zuñiga, (2011) sustenta que la conservación de conocimientos ha estado presente desde los orígenes de la civilización, y se mantuvo gracias a herramientas como la imprenta. Mientras que Hatchuel & Weil, (2005) comentan que antes de mediados del siglo XIX, los conocimientos de fabricación no eran todavía objeto de reflexiones intensas por parte de los empresarios. También Contreras et al., (2013) manifestó que la gestión del conocimiento (GC) surge por la necesidad de desarrollar, implementar y difundir métodos para gestionar el conocimiento, como disciplina (Romero, 2009) y sus detonadores: la globalización, la generación de las tecnologías de la información y la comunicación.

La década de los ochenta fueron favorables para constituir el concepto de GC (Romero, 2009), centrándose en analizar los recursos y las capacidades de las organizaciones como base para la formulación de su estrategia, que (Farfán & Garzón, 2006) se desarrolló a partir de los temas básicos de la gerencia. Según Montiel, (2012) es a partir de la década de los ochenta cuando empieza a visualizarse el concepto GC en los títulos de las obras como un complemento.

Sin embargo en la década de los noventa, Naranjo & González, (2016) manifiesta que la GC en las organizaciones tuvo un gran crecimiento dado el desarrollo de las tecnologías, (Pérez-Montoro, 2016) que han ido apareciendo centradas en la información y comunicación, ya que permitió el acceso, gestión y uso intensivo de información y conocimiento. Por otro lado Arceo & Jeronimo, (2009) y Yamir & Díaz, (2009) coinciden que comenzó a tener relevancia en el ambiente empresarial de Estados Unidos y Japón.

También Montiel, (2012) comenta que en la década de los noventa la GC genera más interés y es trabajada como tema principal en los artículos, a lo cual (René, 2010) complementa diciendo que la GC está en la agenda mundial desde hace 20 años. Después de la consolidación del concepto de GC en la década de los noventa, este ha cobrado valor como una disciplina. (Cárcel & Roldán, 2013).

3.2. Modelo teórico Knowledge Management de Mul & Ojeda

El modelo propuesto por Mul & Ojeda es un método que se basa en el principio de medir el desarrollo y gestión del conocimiento dentro de la organización, tiene como finalidad fomentar la adquisición, desarrollo y uso del mismo en forma tácita y explícita, para así lograr los objetivos empresariales. Establece 5 categorías para este modelo: adquisición, almacenamiento, transferencia, aplicación y protección del conocimiento.

De acuerdo con Garrigós & Palacios, (2006) su medición inicia en las percepciones teóricas, que considera crucial la interacción entre los diversos elementos y miembros de una organización formando un solo sistema general, (Contreras et al., 2013) que también considera que el conocimiento sólo puede residir en las personas. Para Avedaño & Flores, (2016) este se centra en medir la importancia y desarrollo de la GC complementándose con tecnologías de información para una gestión eficiente en las organizaciones. En ese sentido Lopez, (2016) sostiene que su medición propone pautas para vincular el conocimiento y los procesos de una organización, optimizando el conocimiento cuando y donde sea necesario. Lahaba, Del Río, & Villardefranco, (2009) enfatiza que el identificar los conocimientos que posee cada miembro de la organización resulta valioso, ya que de esto dependerá el posicionamiento en un entorno más cambiante y competitivo.

Asimismo para Nonaka & Takeuchi, (1999) el modelo busca adaptarse a la visión de la empresa para así presentarla en una estrategia convertida en conocimiento por los miembros de la misma, (Contreras et al., 2013) con el objetivo de captar todo el conocimiento tácito posible para convertirlo en conocimiento explícito y así poderlo aprovechar y gestionar asimismo (Polanyi, 1966) define al conocimiento tácito como difícil de formalizar y comunicar y también menciona al conocimiento explícito como aquel que está codificado y permite transmitir, con uso de lenguaje formal y sistemático. Por otro lado Davenport & Prusak, (1999) mencionan que las organizaciones deben comprobar que sus colaboradores sean capaces de adquirir, transformar y aplicar el conocimiento en sus procesos rutinas y prácticas. Por lo tanto Avedaño & Flores, (2016) fundamentan que este modelo de GC permite una mejor coordinación de acciones y saberes los cuales son requeridos en la toma de decisiones.

Respecto al modelo, Mul & Ojeda, (2014) se establecen 5 categorías para el conocimiento: adquisición, almacenamiento, transferencia, aplicación y protección. A lo cual Nonaka & Takeuchi, (1999) engloba estas categorías: conocimiento tácito como uno personal, y conocimiento explícito, como aquel codificado, transferible y gestionable. Por lo cual, Cohen & Levinthal, (1990) refiere a la adquisición de conocimiento como la capacidad de asimilar conocimientos externos, dependiendo en su capacidad de absorción de información. Asimismo Davenport & Prusak, (1999) comprende el almacenamiento del conocimiento como aquel que debe estar disponible para la organización en depósitos de fácil acceso. Por otro lado, Valhondo, (2002) considera a la transferencia del conocimiento como un proceso de interacción entre individuos con conocimientos en temas específicos, y aquellos que necesitan de ese conocimiento. Este mismo autor determina la aplicación del conocimiento como un proceso de creación y desarrollo, sea en nuevos productos o servicios, investigación de mercado u desarrollo estrategias. Por ultimo Donate & Guadamillas, (2010) añaden que la protección del conocimiento son aquellas prácticas para evitar algún tipo de fuga del mismo y su uso fuera.

3.3. Gestión del Conocimiento

Se entiende por gestión del conocimiento como el conjunto de procesos que permite la recopilación, acumulación de experiencias y capital intangible. (Simeone et al., 2002).

Según Marulanda et al., (2012) la Gestión del Conocimiento es aquel conjunto de procesos que identifica y utiliza el valor más importante de las organizaciones, siendo este el conocimiento que los humanos poseen y aportan a la organización. La cual corresponde al conjunto de actividades desarrolladas para utilizar, compartir, desarrollar y administrar siendo estos conocimientos, usados por la organización y desarrollados por los individuos que en esta trabajan, de manera que estos sean encaminados hacia la mejor consecución de sus objetivos (González, 2009). Asimismo Nonaka & Takeuchi, (2000) y Otter & Cortez, (2003) concuerdan en que la GC busca fortalecer las destrezas en las personas, para que así se apliquen, manejen y mejoren los procesos de la organización los cuales forman parte, tanto a nivel personal como laboral y social, de manera que se retribuya en una transformación social, con el propósito de desarrollar la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el existente, destacando la innovación, la productividad, la competitividad y el bienestar social.

No obstante Luz, (2007) considera la GC como la creación, transferencia, evaluación, disponibilidad y puesta en práctica del conocimiento. Relacionándose con la creación de valor para una organización. Gestionar el conocimiento hace referencia a hacer que la empresa aprenda todos los días, y que gracias a ese que aprendizaje produzca mejores resultados y que sea más eficiente y efectiva para que así consiga mayor ventaja competitiva (González, 2009). Asimismo Mora & González, (2018) especifica que la GC cumple un proceso lineal que abarca desde el nacimiento de un conocimiento determinado, pasando por la enseñanza de éste a cada una de las partes de la organización convirtiéndolo en algo tangible al transformarlo en algún proceso, producto o habilidad para las organizaciones.

Por otro lado, Gutiérrez, (2016) asegura que la gestión del conocimiento se abre hacia dos campos de estudio: la economía de la innovación y la economía de las competencias; quiere decir, que el conocimiento es la capacidad de actuar, procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema. Por lo cual Correa et al., (2019) y Rodríguez & Sallán, (2015) quienes citan a Scarbrough & Swan mencionan que en un mundo en constante cambio es propicio la ruptura de la forma convencional en que se realizan las cosas, movilizandando su base de conocimiento para asegurar una innovación continua. Por lo cual Herrera et al., (2011) mencionan que el epicentro de las actividades innovadoras yacen en la capacidad de una empresa para generar nuevos conocimientos, difundirlo entre sus empleados y materializarlos en productos o en mejoras organizacionales.

A su vez Nagles, (2007) hace referencia a la GC como aquel que permite originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la organización, lo cual lleva a la captura, creación y difusión del conocimiento en una organización de una manera eficiente (Rodríguez et al., 2014). Cabe resaltar que Rojas, (2012) menciona que la GC dirige sus fuerzas en buscar y seleccionar aquellos conocimientos claves para el desarrollo de las competencias fundamentales y diferenciadoras que requiere el negocio para competir con éxito en el mercado.

3.3.1. Adquisición del Conocimiento

Según García, (2018) la adquisición refiere a adquirir conocimiento de fuentes externas, al apoyo de obtención de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo. Mul et al., (2013) añaden que la adquisición de conocimientos se realiza principalmente mediante la observación y monitoreo del mercado, así como de las sugerencias de sus clientes y proveedores.

Asimismo para Bojica & Arroyo, (2012) la adquisición de conocimiento tiene el potencial de aportar nuevos recursos a la organización, nuevas perspectivas sobre cómo combinar los recursos actuales y estimular así su comportamiento emprendedor, esta misma autora añade que cuanto mayor y más diverso sea el número de relaciones de un contacto directo, más probable es que el grado de heterogeneidad en el conocimiento que se adquiere de dicho contacto sea mayor.

3.3.2. Protección del Conocimiento

Para Donate & Guadamillas, (2008) la protección del conocimiento refiere a prácticas para evitar la fuga de conocimiento valioso y protegerlo de su uso ilegal fuera de la organización, algunas son el otorgar reconocimiento y recompensa al personal creativo. De la misma manera Mul & Ojeda, (2014) añaden que la dimensión de protección del conocimiento es una de las menos desarrolladas en las empresas y se enfoca a utilizar mecanismos para asegurar la permanencia de gente reconocida por sus conocimientos y experiencia sobre el negocio. No obstante, ambos autores concuerdan en que la protección se ejecuta mediante la obtención de patentes, licencias, derechos de autor.

Valhondo, (2002) hace mención a la protección del conocimiento como la práctica de protección del intelecto del capital humano y que las organizaciones necesitan centrarse en la retención del conocimiento y su transferencia a los procesos de negocio. Por otro lado Martínez, (2008) destaca su importancia, mas argumenta que es poco estudiada ya que la incursión de áreas de protección de los conocimientos se considera nueva, no obstante destaca métodos de protección del conocimiento, tales como: protección del conocimiento colectivo y mecanismos de accesibilidad a la protección de dichos conocimientos.

Asimismo para Ramírez et al., (2012) la protección del conocimiento interno refiere a creaciones del intelecto humano tales como: invenciones, obras literarias y artísticas, símbolos, nombres, imágenes, dibujos y modelos utilizados en el comercio. La protección de los conocimientos promueve la creatividad de las personas, permitiendo que la imaginación y el ingenio sean remunerados (Sánchez & Calvo, 2017)

3.3.3. Almacenamiento del Conocimiento

De manera práctica Grau, (2016) define que una forma común del almacenamiento del conocimiento de una organización, son los documentos. Por lo tanto Donate & Guadamillas, (2008) añaden que la gestión del conocimiento busca específicamente crear depósitos de conocimiento, mejorar el acceso al mismo, su transferencia y gestionarlo como si se tratara de un activo estratégico.

Según Sass et al., (2014) en el repositorio del conocimiento están almacenadas las experiencias pasadas, exitosas o no, permitiendo el aprendizaje e impidiendo que los mismos errores ocurran nuevamente. La empresa tiene que ser capaz de almacenar el conocimiento y resguardarlo para que se facilite su transferencia a otros (Pereira, 2011)

Respecto de las prácticas de almacenamiento, las empresas se enfocan principalmente a la elaboración de bases de datos y utilización de tecnología de información para almacenar información cotidiana valiosa (Mul & Ojeda, 2014). Sin embargo Liberona & Ruiz, (2013) añaden que la sola posesión del conocimiento o su almacenamiento, por muy valioso que sea, no garantiza el lograr grandes ventajas competitivas y que es necesario desarrollar y gestionar el conocimiento que se tiene, logrando que la información se convierta en acciones que creen valor.

3.3.4. Transferencia del Conocimiento

Según Bereza & Rodríguez, (2008) la transferencia de conocimiento es una forma de crear valor a partir de los esfuerzos realizados en las actividades de investigación y que está activa y fortalece la capacidad innovadora de las empresas, contribuyendo así al crecimiento económico y el consiguiente bienestar social. Para comprender el proceso de transferencia tenemos que observar que la misma es un proceso de interacción (Sáez & González, 2010). Sin embargo Cardozo, (2018) añade que para el correcto funcionamiento de la organización e incluso para agregar valor a la cadena productiva, sea cual sea la actividad de la empresa, se requiere transmitir y compartir el conocimiento entre empleados, compañeros, proveedores y clientes.

Pereira, (2011) por otro lado entiende que el conocimiento se debe distribuir, para que otras personas puedan encontrarlo y lo utilicen en procesos que añadan valor. Por lo tanto la transferencia de conocimientos es una forma de crear valor a partir de esfuerzos realizados en las actividades de investigación (Bereza & Rodríguez, 2008)

Por último, dando paso a la tecnología, Galindo et al., (2011) añaden que la entrada a una nueva era digital aporta múltiples posibilidades a las labores de gestión y transferencia del conocimiento.

3.3.5. Aplicación del Conocimiento

Según Mul & Ojeda, (2014) la aplicación de conocimiento se refleja principalmente en la utilización de sus experiencias para realizar mejor sus tareas y tomar mejores decisiones, lo que está favoreciendo el rediseño o diseño de nuevos productos, servicios y/o procesos, que también se llevan a cabo (Pereira, 2011) determinando las necesidades de una empresa, y añadiendo valor al mismo tiempo.

Nagles, (2007) especifica que la fuente que crea aquellas condiciones para la creación de valor en las empresas esta enfocada en la generación de ventajas. Por otro lado Arceo et al., (2009) extienden el tema de la aplicación de GC hacia el ámbito educativo refiriéndose en que esta no es diferente a la organizacional, sino al contrario, son los mismos enfoques que producen el interés para ser aplicados; por lo tanto, ser llevados a este sector significa que se

tendrá un desarrollo más eficiente en contribución al conocimiento de los alumnos, lo cual generará sistemas de calidad.

4. Conclusión

A través del estudio realizado mediante la revisión teórica de la variable gestión del conocimiento, concluimos que:

La gestión del conocimiento surge por la necesidad de desarrollar, implementar y difundir métodos para gestionar el conocimiento, detonando dicha necesidad: la globalización, la generación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Fue en la década de los ochenta que la GC se centró en analizar los recursos y las capacidades de las organizaciones como base para la formulación de su estrategia; en la década de los noventa la tecnología permitió la gestión y uso intensivo de información y conocimiento es por ello que empieza a generar mayor interés y es trabajada como tema principal para luego cobrar valor como disciplina.

La gestión del conocimiento se constituye de procesos que permiten la correcta recopilación, acumulación de experiencias y capital intangible, siendo este conocimiento uno que los humanos poseen y aportan a la organización. Su buena gestión implica originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades logrando una ventaja competitiva. El modelo teórico de Mul & Ojeda permite la medición del desarrollo y la gestión de conocimiento dentro de una organización, ayudando a proponer pautas que entrelacen el conocimiento y los procesos de la misma. El objetivo de este modelo es fomentar la adquisición, desarrollo y uso de todo el conocimiento tácito posible, para así transformarlo en conocimiento explícito, permitiendo lograr una coordinación entre las acciones y saberes que son requeridos en la toma de decisiones de una empresa y generando a su vez una ventaja competitiva. Sus componentes refieren a los procesos que conlleva la gestión del conocimiento, siendo estos: la adquisición del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, transferencia del conocimiento, aplicación del conocimiento y protección del conocimiento; teniendo en cuenta otros componentes similares expuestos por otros autores.

La GC involucra aquella transformación de todas las experiencias y conocimientos tácitos del individuo en conocimiento explícito siendo este uno codificable, gestionable mediante procesos, tales como; la adquisición del conocimiento que refiere a adquirir el conocimiento de fuentes externas y aportar nuevos recursos a la organización para proceder a darle uso; la protección del conocimiento, la cual hace referencia al cuidado del intelecto del capital humano evitando la fuga de esta y su uso ilegal; el almacenamiento del conocimiento que se define como aquel repositorio en la que están almacenadas las experiencias pasadas (buenas o malas) que son resguardadas para facilitar su transferencia; la transferencia del conocimiento es aquel proceso en la que el conocimiento se distribuye para el uso de otras personas y puedan añadir valor, por último tenemos a la aplicación, la cual se ve reflejada en la utilización de las experiencias para realizar mejor las áreas y tomar mejores decisiones

5. Agradecimientos

Agradecemos a la facultad de ciencias empresariales y docentes de la UPeU por el apoyo y asesoramiento durante todo este proceso.

6. Referencias

- Arceo, G., Ramos, E., Almeida, M., & Jeronimo, R. (2009). Análisis de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en el ámbito de un docente universitario. *Congreso latinoamericano iberoamericano*, 1, 18.
- Avedaño, V., & Flores, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 4(10), 201–227. <https://doi.org/10.21933/j.edsc.2016.10.181> Bayona
- Sáez, C., & González Eransus, R. (2010). *La transferencia de conocimiento en la Universidad Pública de Navarra*.
- Bereza, J. M., & Rodríguez, A. (2008). La actividad de transferencia de conocimiento en la universidad española: una comparación internacional. *Management RedOTRI*, 1, 638–651.
- Bojica, A., Arroyo, M., & Del Mar, M. (2012). La adquisición de conocimiento a través de relaciones interorganizativas y la orientación emprendedora: El papel mediador del capital social de segundo orden. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 15(3), 141–153. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2012.01.003>
- Botero Escobar, N. (2007). Gestión del conocimiento para la administración del recurso humano “estado del arte.” *Poliantea*, 1, 185–199.
- Brito, E., Nagliate, P. ;, Bis Furlan, C., Rocha Jr, K., Auxiliadora, M. ;, & Costa, I. (2012). *Gestión del conocimiento en salud: revisión sistemática de la literatura*. Latino-am enfermagem, 20(2), 9. www.eerp.usp.br/rlae
- Calvo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *tendencias*, 19(1), 140. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>
- Carbonell, J. (2016). Cómo implantar un sistema de gestión del conocimiento. *Observatorio de Recursos Humanos y RLL*, 4, 60–66. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_240716.pdf
- Cárcel Carrasco, F. J., & Roldán Porta, C. (2013). Principios básicos de la gestión del conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: Un estudio cualitativo. *Intangible Capital*, 9(1), 91–125. <https://doi.org/10.3926/ic.341>
- Cardozo Ramírez, P. (2018). Importance of knowledge management and human talent in the development and innovation of the company. *Diplomado de habilidades gerenciales con énfasis comercial*, 2(1), 30–20.
- Castañeda, D., Sánchez, I., & Magda, L. ; (2007). La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir. *Revista acimed*, 15(3), 15. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci02307.htm
- Cohen, W., & Levinthal, D. (1990). Measurement of potential absorption capacity in Colombia's innovative companies. *Espacios*, 38(26), 1307–1321. <https://doi.org/10.2307/2393553>

- Contreras, F., Leonardo, P., & Huamani, T. (2013). *La gestión del conocimiento y las políticas públicas*. (Primera ed) Lima: Editorial de la Universidad Maria Auxiliadora.
- Correa, A., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). La gestión del conocimiento: una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electronica Educare*, 23(2), 1–27. <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Davenport, T., & Prusak, L. (1999). Gestionar lo que saben. *Harvard Bussines School*, 2, 16.
- Díez, D. A., & Zuñiga, A. M. (2011). *Implementación de un modelo de gestion del conocimiento para empresas de servicios*.
- Donate, M. J., & Guadamillas, F. (2010). Estrategia de gestion del conocimiento y actitud innovadora en empresas de Castilla-La Mancha. Un estudio exploratorio. *Investigaciones europeas de direccion y economia de la empresa*, 16(1), 31–54. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60002-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60002-1)
- Donate Manzanares, M., & Guadamillas Gómez, F. (2008). La relación entre la postura tecnológica de la empresa y su estrategia de conocimiento: un análisis de su efecto en los resultados empresariales. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 17(4), 29–54.
- Farfán, D. Y., & Garzón, M. A. (2006). La gestión del conocimiento. *Editorial Universidad Del Rosario*, 29(2), 112.
- Galindo, M., Sanz, A., & De José, B. M. (2011). La universidad ante el reto de la transferencia del conocimiento 2.0: análisis de las herramientas digitales a disposicion del gestor de transferencia. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 17, 111–126.
- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016) Tesis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5, 105. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- 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 dirección y economía de la empresa*, 12(1), 207–224.
- Godoy, M., Mora, J., & Liberico, F. (2016). Gestión del conocimiento para el desarrollo de organizaciones inteligentes. *Revista publicando*, 3 (9), 19
- González, Z. R. (2009). Gestión del conocimiento: evolución y conceptos. *Saber, Ciencia y Libertad*, 4, 145–150.
- Grau, A. (2016). Herramientas de gestión del conocimiento. *Fundacion Iberoamericana Del Conocimiento*, 1, 24. <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Gutiérrez, J. (2016). *La competitividad y su relacion con la gestion del conocimiento y el mercado global*. Universidad de Guadalajara, (Primera edicion). Mexico: Universidad de guadalajara
- Hatchuel, A., Le Masson, P., & Weil, B. (2003). De la gestión de los conocimientos a las organizaciones orientadas a la concepción., 2(1),19

- Herrera, O., Raúl, Q., & Payares Puello, G. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento* Knowledge management and process improvement. *Revista Dimens Empres.*, 9(1), 80–87.
- Lahaba, Y., Del Río, Y., & Villardefranco, M. (2009). Elementos esenciales para la identificación del conocimiento organizacional en especialidades universitarias cubanas. *Ciencias de La Información*, 40(2), 3–13.
- 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>
- Lopez Portillo, H. P. (2016). *Knowledge management and measurement in public sector organizations* (tesis de maestria) Universidad de Guanajuato. Mexico. <http://arxiv.org/abs/1609.02995>
- Luz, V. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: *Revista EAN*, 3(61), 39–68.
- Martinez, J. (2015). Revision del estado del arte sobre el conocimiento: Modelos para su gestion. *Redhecs*, 3(2), 54–67. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Martínez, J. (2008). *Generación y protección del conocimiento: propiedad intelectual, innovación y desarrollo económico con isión económica para américa latina y el caribe (cepal)*. (Segunda edicion) México: Sede Subregional de la CEPAL.
- Marulanda, C. ;, López, M., & Giraldo, J. (2012). Modelos de gestión del conocimiento (Knowledge Management Models). *Ventana Informatica*, 26, 141–157. <https://doi.org/10.30554/ventanainform.26.132.2012>
- Montiel, M. (2012). Historia y aplicaciones de la gestión de conocimiento en educación. *Elton stephens company*, 4(1), 20.
- Mora, X., & Gonzáles, J. (2018). *Propuesta de diseño para un proyecto de gestión del conocimiento para empresas proveedoras de una empresa de telecomunicaciones*. *Revista Espacio*, 39,1, 1- 6.
- Mul, J. ;, Mercado, L., & Ojeda, R. (2013). Propuesta de un instrumento para conocer las actividades de gestión del conocimiento y los factores organizativos que la influyen. *xviii congreso internacional de contaduría, Administración e informática*, 2, 1–18. <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:No+Title#0>
- Mul, J., & Ojeda, R. (2014). análisis de la gestión del conocimiento. *xix congreso internacional de contaduría Administración e Informática*, 3, 1–18. <http://premio.investiga.fca.unam.mx/docs/ponencias/2014/2.1.pdf>
- Mul, J., & Ojeda, R. (2014). Análisis de la gestión del conocimiento en empresas con actividades de innovación en yucatán. *xix congreso internacional de contaduría, administración e informática*, 14(1), 18.
- Nagles, G. N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administracion de Negocios*, 0(61), 97–102.
- Naranjo, D. L., & González, J. (2016). El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. *Universidad Pedagogica Nacional*, 2, 151–164.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. *Oxford university press méxico*, 7(199), 101–102.

- Otter, T. ;, & Cortez, M. (2003). Gestión del conocimiento conceptos, ideas, herramientas. *Konrad Adenauer Stritung*, 2, 18.
- Pereira, H. (2011). Implementación de la gestión del conocimiento en la empresa. *Cegesti.*, 135, 1–6.
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf
- Pérez-Montoro, M. (2016). Knowledge management: Origins and evolution. *Profesional de La Informacion*, 25(4), 526–534. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.jul.02>
- Polanyi, M. (1966). The logic of tacit inference. *philosophy*, 41(155), 1–18.
<http://www.jstor.org/stable/pdf/3749034.pdf>
- Ramírez, J. J., Mercado, J. A., & Barbosa, M. (2012). Contexto actual de la protección del conocimiento: propiedad intelectual en la Universidad Autónoma del Estado de México. *Xvii Congreso Internacional de Contaduria Administracion e Informatica*, 2, 14.
- René V, M. (2010). *Generación y gestión del conocimiento permitido y del conocimiento necesario.*, Alianzas para el empoderamiento económico, 1(3), 16. www.rimisp.org/aeel
- Rodríguez, A., Araujo, A., & Urrutia, J. (2014). La gestión del conocimiento científico técnico en la universidad: un caso y un proyecto. *Cuadernos de Gestion*, 1(1), 19.
- Rodríguez, D., & Sallán, J. (2015). *Gestión del conocimiento en las instituciones educativas.* XXIV, 73–90.
- Rodríguez, M., Pérez, M., Victoriano, J., & Garcia, F. (2009). La gestión del conocimiento, factor estretégico para el desarrollo. *Revista de Investigación de la fac. de ciencias Administrativas, UNMSM*, 12(1), 14.
- Rojas, C. (2012). Cultura organizacional y gestión del conocimiento: un abordaje desde las ciencias sociales. *novum: Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(2), 114–125.
- Romero González, Z. (2009). Gestión del conocimiento: evolucion y conceptos. *Saber, ciencia y libertad*, 3, 150.
- Saldarriaga, J. G. (2013). Social responsibility and knowledge management as strategies of human management. *Estudios Gerenciales*, 29(126), 110–117.
[https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70026-3](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70026-3)
- Sánchez, H. ;, & Calvo, C. (2017). El derecho de propiedad intelectual y patente en el ambito universitario. *Universidad Ricardo Palma*, 1, 40.
- Sañudo, E. (2010). La gestión del conocimiento educativo. *Estudios - Centro de Estudios Avanzados. Universidad Nacional de Córdoba*, 1, 255–268.
<https://doi.org/10.31050/1852.1568.n0.9443>
- Sass, C., Gonçalves, J., Rastrollo, M., & Savi, T. (2014). Las Etapas de la Gestión del Conocimiento: Perspectivas relacionadas a las cadenas hoteleras. *Rosa Dos Ventos*, 6(1), 19. <http://ucs.br/revistarosadosventos>
- Simeone, L., Rodríguez, E., & Perez, L. (2002). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para mejorar el desarrollo de equipos de proyectos informáticos. *Revista Española de Documentación Científica*, 1, 40.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5197519>
- Valhondo, D. (2002). *Gestion del Conocimiento, del mito a la realidad.* (Segunda ed; Albasanz).Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Yamir, M. E., & Díaz, T. (2009). Antecedentes y perspectivas de la gestión del conocimiento en archivos. *IX Congreso Isko - España*, 9(1), 19.

