



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**La Gestión documental como herramienta en la construcción de Sistemas de
Gestión del Conocimiento en las Organizaciones**

Erica Milena Montoya Gallego

**Trabajo de Monografía para optar el título de
Profesional en:
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística**

**ASESORA
Angélica María Ramírez Agudelo
ARMENIA, AÑO 2018**

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

**La Gestión documental como herramienta en la construcción de Sistemas de
Gestión del Conocimiento en las Organizaciones**

Erica Milena Montoya Gallego

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
PREGRADO EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
ARMENIA, QUINDIO
AÑO 2018

Dedicatoria

A mi familia por la motivación y el apoyo para formarme como persona y profesional competitivo que siempre lucha por alcanzar sus objetivos y progresar

Agradecimiento

Gracias a mi familia y compañero de estudio por el apoyo, la visión de superación, emprendimiento, búsqueda del mejoramiento continuo y las oportunidades que se deben aprovechar en el momento que se presentan, pensando que cada tropiezo es una nueva oportunidad de levantarse para seguir adelante alcanzando los objetivos y metas, pensamientos inculcados por mi familia forjadores de carácter para hacer posible grandes logros.

Ficha Resumen

| |
|--|
| Título: La Gestión documental como herramienta en la construcción de Sistemas de Gestión del Conocimiento en las Organizaciones |
| Lugar de Ejecución del Proyecto: Colombia |
| Ciudad: Bogotá |
| Duración del Proyecto: 4 meses |
| Tipo de Trabajo de Grado: Monografía |
| Modalidad: Virtual |
| Descriptor / Palabras Clave: Capital intelectual, información, procesos documentales, competitividad |
| Resumen: <p>La Gestión documental comprende las técnicas y procesos tendientes a la administración, procesamiento, recuperación, salvaguarda, consulta y recuperación de la información; siendo una labor ardua, es un proceso cuyos resultados y proceso se evidencia de manera transversal en toda compañía, a su personal y clientes, brindando las herramientas básicas y esenciales de reconocimiento y valoración de la información corporativa, metadatos, tramites, flujos de procesos, entre otras actividades necesarias para la construcción de los Sistemas de Gestión del conocimiento en las organizaciones.</p> <p>Contar con un sistema normalizado y estable de gestión documental facilita la apropiación, optimización de recursos, actividades y tiempo requerido para estructurar un Sistema de GC en una organización, puesto que en este se ha logrado identificar una línea base que permite alinear ambos sistemas optimizándolos y alimentándose mutuamente; lo cual se logra a partir del conocimiento e interacción de ambas áreas del conocimiento con sus elementos básicos, puntos convergentes y divergentes.</p> |

Abstract:

Document management includes the techniques and processes for the administration, processing, recovery, safeguard, consultation and retrieval of information; being an arduous task, it is a process whose results and process is evidenced in a transversally way in every company, its personnel and clients, giving them the basic and essential tools of recognition and assessment of corporate information, metadata, procedures, process flows, among other activities necessary for the construction of Knowledge Management Systems in organizations

Having a standardized and stable document management system facilitates the appropriation, optimization of resources, activities and time required to structure a DM System. In an organization, since in this one it has been possible to identify a baseline that allows to align both systems optimizing and feeding each other; which is achieved from the knowledge and interaction of both areas of knowledge with its basic elements, convergent and divergent points

Keywords:

Intellectual capital, information, documentary processes, competitiveness

Introducción

La Gestión del Conocimiento es un tema amplio, que se ha desarrollado principalmente en el ámbito educativo; sin embargo, con el auge de la tecnología, la globalización y la competitividad de los mercados, las organizaciones han visto en su capital intelectual la oportunidad de mantenerse y posicionarse en el mercado; es ahí donde la Gestión del Conocimiento surge en las organizaciones como una ventaja competitiva.

Por otra parte, la información y documentación juega un papel esencial en la toma de decisiones, respuestas y acciones legales; así como la administración efectiva de sus bienes y servicios; en este sentido, es fundamental identificar y reconocer los elementos y bases que brinda la Gestión Documental para la construcción de herramientas y Sistemas donde se apliquen los modelos de gestión del conocimiento; de manera que esta inicie con buenos sustentos, no desde cero sino con bases alineadas, complementarias y sistémicas que se fortalezcan continuamente; siendo la Gestión Documental la línea base, el eje, la columna vertebral en la construcción de los Sistemas de Gestión del Conocimiento en las organizaciones.

La monografía que se desarrolló, parte de las definiciones de conocimiento, sociedad del Conocimiento, sociedad de la información, modelos de gestión del conocimiento, sistemas de gestión del conocimiento, capital intelectual, acceso a la información, gestión documental, sistemas de información entre otras; de manera, que a partir de un breve estado del arte, se compiló y sistematizó la información del tema hallada en diversas bases de datos y bibliotecas electrónicas para comparar eficientemente la Gestión documental con la gestión del conocimiento organizacional determinando sus puntos convergentes; estableciendo la importancia e impacto de la Gestión documental en la construcción de sistemas de gestión del conocimiento en las organizaciones.

Tabla de contenido

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Ficha Resumen | v |
| Introducción..... | vii |
| 1. La Gestión documental como herramienta en la construcción de Sistemas de gestión del conocimiento en las organizaciones | 3 |
| 2. Área, línea y modalidad..... | 3 |
| 3. Objetivos..... | 3 |
| 3.1 Objetivo General | 3 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 3 |
| 4. Metodología..... | 4 |
| 4.1 Enfoque de Investigación | 4 |
| 4.2 Tipo | 4 |
| 4.3 Diseño y Esquema. | 4 |
| 5. Cronograma de Actividades | 5 |
| Capítulo 1 Gestión Documental..... | 6 |
| Contexto General | 6 |
| Procesos técnicos documentales | 8 |
| Planeación | 8 |
| Producción | 10 |
| Gestión y Trámite..... | 11 |
| Organización..... | 12 |
| Transferencia..... | 13 |

| | |
|--|----|
| Disposición..... | 14 |
| Preservación a largo plazo..... | 14 |
| Valoración..... | 16 |
| Herramientas de gestión documental..... | 17 |
| Clasificación y organización documental..... | 17 |
| Retención y Disposición final..... | 19 |
| Captura e ingreso de documentos..... | 19 |
| Búsqueda y presentación..... | 20 |
| Metadatos..... | 21 |
| Control y Seguridad..... | 21 |
| Flujos de trabajo..... | 22 |
| Flujos electrónicos..... | 22 |
| Requerimientos no funcionales..... | 23 |
| Capítulo 2 Gestión del conocimiento..... | 24 |
| Contexto General..... | 25 |
| Descripción del Proceso de Gestión del Conocimiento..... | 27 |
| Modelos de Gestión del Conocimiento..... | 28 |
| Modelo de Wiig..... | 28 |
| Modelo Von Krogh y Roos..... | 28 |
| Modelo de Choo..... | 28 |
| Modelo Nonaka y Takeuchi..... | 29 |
| Modelo de Grant..... | 29 |
| Herramientas para gestión del conocimiento..... | 30 |
| Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento..... | 30 |
| Capítulo 3 Análisis Comparativo..... | 34 |
| Conclusiones..... | 41 |
| Recomendaciones..... | 42 |
| Bibliografía..... | 43 |

1. La Gestión documental como herramienta en la construcción de Sistemas de gestión del conocimiento en las organizaciones

2. Área, línea y modalidad

Área: Archivística.

Línea de Investigación: Gestión de la información.

Modalidad: Monografía.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Evidenciar la importancia de la Gestión Documental en la construcción y modelamiento de los Sistemas de Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, de manera que se construya un sistema sólido y completo.

3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un paralelo desde el ámbito teórico entre la Gestión Documental y la Gestión del Conocimiento identificando los puntos de convergencia y complemento entre ambas.
- Identificar los procesos y actividades que se ejecutan en Gestión Documental que le aportan a la Gestión del Conocimiento en las organizaciones a partir del marco teórico.
- Conocer las herramientas, procesos, procedimientos y programas desarrollados para la Gestión del Conocimiento.

4. Metodología

4.1 Enfoque de Investigación

La investigación cualitativa desde los principios de la hermenéutica se fundamenta en la interpretación de la información a partir del análisis de la documentación; puntualmente, esta monografía se desarrolló bajo la premisa que: *“Un buen estudio de casos es paciente, reflexivo, dispuesto a considerar otras versiones de Q2 (Stake, 1998)”*; indicando que se presenta un análisis tendiente a la creación de hipótesis, al cuestionamiento constante y búsqueda de respuestas efectivas.

4.2 Tipo

La monografía busca exponer y profundizar un tema según las características, a partir de análisis de la información existente respecto de este, organizando de manera estructurada los datos para exponer argumentos.

4.3 Diseño y Esquema.

Para la construcción de la monografía se desarrollaron las siguientes etapas:

Etapas 1- Contextualización: Construcción de una matriz (Excel) donde se registran todas las publicaciones halladas en fuentes de información como la Red de Bibliotecas virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, DOAJ, Google Scholar, Redalyc, Repositorio digital Universidad Nacional, Repositorio Institucional U de A, Revista economía industrial, Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, Science Direct. (Anexo matriz). Fue una etapa esencial para identificar todo el material posible existente

respecto al tema de estudio; por lo que fue fundamental dedicarle más tiempo que a las demás, de manera que se cuente con un contexto.

Etapa 2- Clasificación: En la matriz previamente establecida, se seleccionan las publicaciones relacionadas directamente con el objeto de estudio, realizando una clasificación temática y ponderando el contenido de estas; identificando aquellas representativas para el desarrollo del tema. El tiempo destinado a esta etapa fue el más corto ya que parte de una clasificación básica de la información compilada.

Etapa 3 - Categorización: Luego de clasificar las publicaciones que repercuten directamente con el objeto de estudio, se categorizan sus temas puntuales, resumiendo el contenido y lineamientos en las publicaciones seleccionadas. Aquí fue fundamental depurar de manera precisa la bibliografía realmente representativa, veraz y contundente.

Etapa 4 - Análisis: En las publicaciones categorizadas, se realiza un análisis directo de cada publicación, estableciendo un cuadro comparativo de cada tema a partir de la información ya seleccionada, se realiza confrontación de autores, temas y líneas convergentes.

Etapa 5 - Estructuración del documento final

5. Cronograma de Actividades

| Cronograma | | | |
|----------------------|--------------|-------------------|-----------------|
| Etapa | Fecha inicio | Fecha culminación | Tiempo estimado |
| 1. Contextualización | 27/02/2018 | 28/03/2018 | 30 días |
| 2. Clasificación | 29/03/2018 | 03/04/2018 | 6 días |
| 3. Categorización | 04/04/2018 | 13/04/2018 | 10 días |
| 4. Análisis | 14/04/2018 | 27/04/2018 | 14 días |
| 5. Estructuración | 28/04/2018 | 07/05/2018 | 10 días |

Capítulo 1

Gestión Documental

Contexto General

A través de los años, la humanidad ha dejado huella de sus acciones y decisiones; como esencia innata de la comunicación, pues desde el principio de los tiempos esta necesidad ha representado la evolución de mecanismos de comunicación como jeroglíficos, símbolos que se fueron transformando para establecer un lenguaje que facilite el proceso de interacción entre los seres humanos. Este proceso ha quedado registrado en la historia en diversos soportes¹ como pergaminos, piedras, madera y más moderno en papel y soportes electrónicos, permitiendo que la historia permanezca, no solo desde el ámbito comunicativo; sino también desde las diversas áreas del conocimiento.

¿Qué sería de la medicina sin los registros iniciales de la ciencia?, de la matemática, geometría y aritmética si aquellos grandes pensadores no hubieran dejado en algún soporte todo su saber?; es aquí donde surge la gestión documental; aunque de manera empírica y sin poco reconocimiento como área del saber en sus orígenes, ha sido relevante para permitir conservar, custodiar, gestionar y administrar la información producida por la humanidad. No obstante, *“La historia, la administración, el derecho, la informática, entre otras, prestan apoyo al fortalecimiento de la teoría y de los métodos archivísticos. Este carácter interdisciplinar le permite pluralidad de perspectivas a la hora de abordar su objeto de estudio o de poner en práctica sus métodos”* (Giraldo, M (2009:32); en ese orden de ideas, la archivística además de conservar la historia de la humanidad, ciencias y artes, se complementa de ellas a partir de sus conceptos, teorías, normas y desarrollo; evolucionando junto con cada una.

¹ Real Academia de la lengua española: Material en cuya superficie se registra información, como el papel, la cinta de video o el disco compacto.

Partiendo del proceso evolutivo del hombre, las artes, ciencias y tecnologías, así como el incremento significativo de volúmenes de información (independientemente de su soporte), se vio la necesidad de profundizar en la archivística a partir de la interdisciplinariedad que la fundamente, transformándose día a día, asumiendo los retos requeridos por el mundo, ya que pasó de estructurar técnicas y procesos para administrar documentación física (soporte papel, material fotográfico), a procesar audios, videos y documentos electrónicos, aunando esfuerzos con los sistemas para desarrollar y aplicar las tecnologías más óptimas en los procesos requeridos en cuanto a la gestión, conservación, disposición final y administración de la información; por su parte, el derecho se integra a estos procesos mediante la generación y análisis de la jurisprudencia que normaliza todas las técnicas y actividades desarrolladas partiendo de las necesidades de la gestión, consulta, recuperación y acceso a la información.

En Colombia, si bien es cierto siempre ha existido la necesidad de administrar, gestionar y conservar la información, esta labor se realizó de manera empírica y sin ningún tipo de regulación propia, solo es hasta 1989 con la ley 80 que se crea el Archivo General de la Nación como el ente rector, de vigilancia, control y normalización de la Archivística en el país, generando la Ley marco 594 de 2009, que enmarca de manera global las políticas, principios y bases que rigen a las entidades públicas y privadas con funciones públicas; sin embargo, ahí no quedó todo, las normas han evolucionado de manera que las empresas privadas también están obligadas a cumplir con toda la reglamentación archivística y cuentan con sus propios entes de control y reguladores a partir de las normativas que rigen a la administración pública.

En materia normativa, existen gran cantidad de Acuerdos, Decretos, Resoluciones y Circulares que regulan los procesos, procedimiento, instrumentos de control, acceso a la información, conservación del patrimonio documental, el ciclo vital del documento entre otras; además no solo se trata del manejo de la documentación en soporte papel sino la reglamentación en soportes electrónicos, reserva, confidencialidad y publicación de información, siendo la base de la gestión administrativa en las

organizaciones y un área interdisciplinaria que impacta de manera transversal a toda la organización tanto al interior como exterior.

Procesos técnicos documentales

La Archivística cuenta con principios básicos que regulan la labor documental como es el principio de procedencia (de dónde viene la información, quién es el responsable de su administración, quién responde por su consulta, a qué trámite pertenece) y el principio de orden original (cómo surgen los hechos, que ha sucedido en el proceso); con estas premisas, se establecieron los procesos técnicos para la gestión documental enmarcados en las normativas, puntualmente en el Decreto 2609 de 2012 del Archivo General de la Nación Colombia, en el artículo 9° comprende los ocho (8) procesos de la gestión documental: Planeación, Producción, Gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de los documentos, preservación a largo plazo y valoración.

Planeación

“Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental” (Archivo General de la Nación, 2012).

Este proceso determina el qué, para qué, como, regula y normaliza la gestión documental a nivel gerencial y estratégico en cada organización; en su desarrollo, se establecen los lineamientos generales que regulan y parametrizan la gestión documental al interior de la organización, elaborando Plan Institucional de Archivos – PINAR, documento de nivel gerencial que identifica la situación actual de la compañía, aspectos críticos, ejes articuladores, planes y proyectos, mapas de ruta e instrumentos de medición, seguimiento y control; los beneficios en la implementación del PINAR descrito en el manual del Archivo General de la nación (2014:10) son:

-Contar con un marco de referencia para la planeación y desarrollo de la función archivística.

-Definir con claridad los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo de la función archivística.

-Optimizar el uso de los recursos previstos para la gestión y procesos archivísticos en el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual.

-Mejorar la eficiencia administrativa e incrementar la productividad organizacional.

-Articular y coordinar los planes, programas, proyectos y modelos relacionados con la gestión documental y la función archivística.

-Facilitar el seguimiento, medición y mejora de los planes y proyectos formulados.

De todos estos beneficios es importante resaltar el enfoque hacia la optimización de los recursos, la eficiencia administrativa y principalmente el incremento de la productividad organizacional; ya que este es un factor esencial en las organizaciones, ser competitivas implica mejorar su productividad; es decir, la implementación de este tipo de instrumentos archivísticos, le aporta a las entidades herramientas que les permiten mejorar internamente para ser competitivas y por tanto mantener su estabilidad en el mercado a partir de su solidez administrativa; esto sin restar méritos a los demás beneficios; todos aúnan esfuerzos para mantener la articulación de los procesos archivísticos con los demás planes, programas, proyectos que se relacionen y requieran la integración para generar realmente sistemas integrados de gestión en las entidades.

Además de formular el PINAR, es necesario establecer la política de gestión documental que sea consistente con la planeación misional de la empresa y con dicha línea general, establecer el Banco Terminológico que normalice los conceptos aplicados

y estructurar e implementar el Programa de Gestión documental – PGD, instrumento que describe todo el manejo documental en la compañía, entendiendo como el conjunto total de documentos en sus diferentes soportes (papel, digital, cintas magnéticas, fotográfico etc.). Todos estos instrumentos son fundamentales en la construcción de los lineamientos de planeación en el marco de la gestión documental y que como beneficio fundamental para la compañía es el incremento de la productividad y la optimización de los recursos; pues desde la planeación se genera la integración de los sistemas de información, calidad, gestión administrativa, gestión del conocimiento y los diversos aplicativos usados por la organización para su administración y gestión.

Producción

“Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados” (Archivo General de la Nación, 2012).

Analiza el inicio de la información, su origen, formato, forma de ingreso, finalidad de cada documento; constituyéndose en un proceso crucial para conocer el tipo de información que se genera, recibe y gestiona en la entidad, los mecanismos y canales de comunicación utilizados; así como la estructura y normalización de formatos, establecimiento de firmas autorizadas que permitan contar con puntos de control para que la información que sea enviada realmente tenga el valor legal, oficial y formal que se requiera según los procesos y procedimientos corporativos.

Durante la ejecución de la producción se articula la Gestión Documental con sistemas de gestión de calidad; pues en este se establece la estructura de los documentos, imagen y estilo corporativo que se deben mantener en la organización; además de propender por el cuidado de la imagen corporativa, se establecen puntos de control, procesos y procedimientos documentales transversales a la organización que involucran a cada integrante de esta.

Gestión y Trámite

“Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos” (Archivo General de la Nación, 2012).

Comprende todas las acciones e implicaciones en la generación, seguimiento y control de los registros de información desde su nacimiento hasta el surtimiento de su finalidad administrativa y/o funcional.

En este proceso se elaboran, analizan y aplican los flujos de trabajo (Workflow) estableciendo puntos de seguimiento, control de registros, información y documentos, evaluando las necesidades de la organización para establecer los metadatos de captura y recuperación de la información, a partir del conocimiento de los procesos, procedimientos, actividades y funciones que desarrollan las personas que hacen parte de la entidad en el desarrollo de sus funciones.

Uno de los instrumentos que se puede asociar directamente con este proceso, es el Modelo de Requisitos para Gestión de Documentos Electrónicos, que establece todos los lineamientos para la administración y gestión de los documentos electrónicos que pertenecen a la compañía; este instrumento debe concebir y aplicar todos los procesos documentales, permitir el control de la información, los flujos de trabajo, captura de metadatos, digitalización, aplicación de la política archivística y facilitar el trámite de los documentos. Hablar de estructurar y aplicar el modelo de requisitos implica la aplicación de un gran marco normativo, esencialmente normas como la ISO 30300 303001, Moreq 1 y 2, Protocolo de digitalización, política cero papel y gobierno en línea.

Organización

“Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente” (Archivo General de la Nación, 2012).

Comprende la clasificación, ordenación, descripción y recuperación de la documentación; es un proceso completamente técnico donde se aplican los instrumentos netamente archivísticos, actividades operativas tendientes a la clasificación, ordenación, descripción y consulta de la documentación, considerándose en un proceso crucial para la recuperación oportuna de la información; para ello, se aplican los siguientes instrumentos:

Tabla de Retención Documental: Determinan la clasificación de los documentos, establece las series, subseries y tipologías documentales; es decir, presenta la línea base para determinar la ubicación de los documentos en un expediente específico a partir de su producción, trámite y funciones institucionales. Es importante resaltar que este instrumento también aporta en la gestión de documento electrónicos en la integración con los flujos de trabajo, determinando tiempos de gestión por cada tipología documental, además de establecer los tiempos de retención (conservación de los documentos en cada fase del ciclo vital).

Inventario Documental: Instrumento de consulta y recuperación de la información, pues evidencia las unidades documentales existentes en el archivo, serie y subserie asociada a cada expediente, tomos por expedientes, fechas extremas, unidad de conservación y ubicación topográfica de esta; es decir, es el instrumento que permite ubicar de manera efectiva la información, optimizando tiempos de respuesta para los usuarios internos y externos, garantizando la disponibilidad y acceso oportuno a la información.

Cuadro de Clasificación Documental: Es la base de las Tablas de Retención Documental, comprende el listado de series, subseries y tipos documentales asociados a cada una, este cuadro parte del estudio intenso y profundo de las funciones, actividades, procesos, procedimientos y documentación que genera la compañía, identificando los tipos documentales recibidos y generados, asociándolos a tramites, procesos o actividades específicas, de manera que los expedientes (unidades documentales asociadas a un trámite) evidencien el desarrollo de estas.

Teniendo en cuenta los instrumentos descritos, se hace necesario resaltar que la organización documental implica el análisis detallado de la información de manera que se pueda clasificar y ordenar correctamente la documentación; además, se concibe la descripción documental, proceso que incluye la captura de metadatos asociados a cada documento, elaboración de hojas de control registrando todos los documentos que se encuentran asociados al expediente en medio físico (papel), electrónico y demás soportes; de esta manera, este proceso cumple con su finalidad de disponer la información al servicio de los usuarios.

Transferencia

“Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos” (Archivo General de la Nación, 2012).

Operaciones realizadas durante cada fase de archivo primaria (del archivo de gestión al central) y secundaria (archivo central a histórico); este proceso permite la liberación de los depósitos de archivo en las oficinas, archivo central y traslado de información a la fase histórica mediante la aplicación de las Tablas de Retención y Valoración documental, ya que son estos instrumentos los que determinan el tiempo de conservación de la documentación en cada fase de archivo. Para ejecutar este proceso,

es necesario contar con actividades y documentos normalizados al interior de la organización que determinen la metodología, cronograma y mecanismos de transferencia documental de los archivos físicos y digitales, liberando espacios en ambos sitios.

Disposición

“Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental” (Archivo General de la Nación, 2012).

Selección aplicada a los documentos de acuerdo con la valoración establecida en las TRD o TVD; consiste en aplicar las instrucciones dadas en las TRD y/o TVD según corresponda, pues estos instrumentos determinan el tiempo de conservación de la documentación y el procedimiento a seguir en su disposición final, así como los medios técnicos como microfilmación o digitalización con fines de conservación aplicables a cada subserie documental a partir del estudio de las mismas; ya que estos instrumentos son el resultado de un proceso de análisis interdisciplinario de la información, que es evaluada desde el ámbito técnico, jurídico, administrativo, tecnológico e histórico.

Preservación a largo plazo

“Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento” (Archivo General de la Nación, 2012).

Acciones tendientes a garantizar la continuidad de la información a través del tiempo; comprende todas las técnicas tendientes a salvaguardar la información con el paso de los años, propendiendo por mantener su integridad, fidelidad y veracidad; este tema ha sido crucial con el auge de la era digital, puesto que el incremento significativo

de volúmenes documentales en soportes electrónicos y magnéticos han generado nuevos retos, además de mantener la veracidad, autenticidad e integridad de los documentos generados en estos medios tal como lo indica Candás, J (2006:134) *“En este ámbito se ha de trabajar conjuntamente desde la informática y la biblioteconomía y la documentación para coordinar así los aspectos técnicos con una correcta descripción y tratamiento de los DLO como objetos de información, así, esta colaboración habrá de desarrollarse tanto en los aspectos teóricos como posteriormente en el trabajo de asignación de metadatos”*.

En el postulado de Jorge Candás, se evidencia la importancia del trabajo interdisciplinario para lograr preservar a largo plazo la información, manteniendo todas las características documentales que velan por la validez y legitimidad de la información, haciéndose fundamental la descripción y captura de metadatos de calidad, contando con el soporte tecnológico óptimo, con facilidades de interacción, integración e interoperabilidad de los sistemas de información y más importante aún, la facilidad de migración de los metadatos y objetos de información a las nuevas tecnologías que surgen día a día, conservando íntegramente los atributos documentales; pues ¿De qué serviría establecer técnicas, sistemas y políticas que solo sean funcionales mientras perdure una tecnología específica y que la información no sea migrable o recuperable de manera íntegra en otras tecnologías nuevas?, se estaría estancando el desarrollo de la institución desde todas las perspectivas y generaría mayores costos administrativos, yendo en contra vía de toda la política y proyección de optimización de recursos .

En ese escenario, es de resaltar que las organizaciones deben valorar tanto la funcionalidad como interoperabilidad e integridad de sus sistemas de información, garantizando que se genere una inversión y no un gasto que a futuro genere pérdidas de información y dinero, perdiendo productividad, competitividad y las ventajas que adquirieron en tiempos pasados.

Valoración

“Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final” (Archivo General de la Nación, 2012).

Proceso para determinar los valores, importancia, relevancia de la información para la organización, la historia, ciencia, tecnología y futuro; es un proceso interdisciplinario en el cual se evalúa la relevancia de la información para la organización desde el punto de vista histórico, cultural, técnico y misional; así como el análisis jurisprudencial y el impacto de la información para la ciencia y tecnología, determinando la información que se conservará para la historia y aquella que se eliminar.

Las Tablas de Control de Acceso, aunque no son un instrumento propio de la valoración documental, es imperativo elaborarlas y aplicarlas a partir del marco legal; ya que son las que determinan las características de la documentación en cuanto a su consulta, las restricciones de carácter técnico y legal que rezan sobre la información para disponerla a los usuarios; categorizando la información de carácter reservado, privado, público o confidencial.

Aunque en esencia el instrumento es para las entidades públicas y privadas con funciones públicas, a las entidades privadas les facilita en el momento que cuenten con requerimientos legales, de usuarios externos o empleados; ya que bajo la figura de Derecho de Petición, en Colombia permite a cualquier persona elevar consultas a entidades públicas y privadas; por lo que las organizaciones optimizan tiempos en consultas y respuestas si cuentan con la claridad legal para determinar si la información a la cual se pretende acceder cuenta con reserva de alguna índole, caso de las historias laborales e historias clínicas; mientras que existen otros documentos del comerciante que no cuentan con reservas legales.

Herramientas de gestión documental

En el mercado existe gran variedad de herramientas o sistemas para la gestión documental, algunos son libres, gratuitos otros corporativos o desarrollos propios de las empresas acordes con sus necesidades; sin embargo, muchas organizaciones al momento de elegir estas herramientas desconocen su potencial o las necesidades propias; pues no se trata de adquirir la herramienta más robusta del mercado, sino la que realmente sea funcional con la organización.

La variedad es desde herramientas robustas para organizaciones complejas o básicos para pequeñas empresas; determinar la más indicada para la empresa parte de la complejidad de esta, los recursos que se disponen, capacidad de mantenimiento, migración y soporte; con base en dichas premisas, se busca un Sistema de Documentos electrónicos que supla las necesidades de la organización y el proceso.

Teniendo de referencia el Modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos del Archivo General de la Nación Colombia (2017); a continuación, se relacionan las características mínimas con las cuales debe contar el Sistema en Clasificación y organización documental, retención y disposición final, captura e ingreso de documentos, búsqueda y presentación, metadatos, control y seguridad, flujos de trabajo, flujos electrónicos y requerimientos no funcionales establecidas en el manual.

Clasificación y organización documental

- ✓ TRD: el SGDEA² debe permitir el control, administración y versionamiento de este instrumento mediante asistentes para la configuración, cargue de archivos, planillas predefinidas, asociación de datos como el número de versión, fechas de actualización, identificador de creación, descripción, importar y exportar,

² Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

generación de registros de auditoría; la administración debe estar controlada según los roles de los usuarios autorizados.

- ✓ Garantizar la duración de los documentos según el tiempo estipulado en las TRD.
- ✓ Organización de expedientes y metadatos de acuerdo con el cuadro de clasificación documental e incluir subniveles en el esquema.
- ✓ Integración con servidores de correo electrónico.
- ✓ Los documentos deben contener los metadatos de serie y subserie.
- ✓ Exportación del directorio de expedientes y su contenido.
- ✓ Cierre de expediente y restricción para la modificación del mismo cuando está en este estado.
- ✓ Control de acceso a expedientes según los roles y permisos.
- ✓ Seguridad para eliminar expedientes o su contenido (restricciones por roles).
- ✓ Estandarización de vocabulario.
- ✓ Generación de expedientes electrónicos
- ✓ Generación de informes estadísticos.
- ✓ Captura de metadatos topográficos.
- ✓ Histórico de acciones sobre cada documento y expediente.
- ✓ Exportar historial.
- ✓ Exportar índice
- ✓ Incorporación de firma electrónica.
- ✓ Aseguramiento de la integridad y autenticidad de los documentos.
- ✓ Registro de metadatos de creación de registros.
- ✓ Trazabilidad de los documentos
- ✓ Permitir el cambio de ubicación topográfica según las necesidades, quedando el respectivo registro de auditoría.
- ✓ Garantizar la adecuada asociación de los documentos en la TRD.
- ✓ Establecer niveles de seguridad del expediente según su contenido.
- ✓ Identificación única a cada documento creado.
- ✓ Conversión de formatos.
- ✓ Modificación de tiempos de retención.

- ✓ Creación de Referencia Cruzada.

Retención y Disposición final

- ✓ Creación y modificación de tiempos de retención y disposición solo para el rol de administrador.
- ✓ Histórico integral.
- ✓ Garantizar cambios inmediatos aplicables a las series y subseries.
- ✓ Permitir mínimo las disposiciones de conservación permanente, eliminación automática, eliminación con autorización, transferencia, selección.
- ✓ No limitar la duración de los tiempos de retención.
- ✓ Activación de alertas automáticas
- ✓ Permitir aplazar eliminación, dejando en la auditoría la fecha de interrupción, identificación del usuario autorizado y motivo.
- ✓ Transferencia y exportación de documentos completos.
- ✓ Alertas de eliminación que permitan aplazarse según acciones correctivas.
- ✓ Garantizar durante la migración o transferencia los componentes del expediente, estructura y relaciones.
- ✓ Generación de reportes de estado de la transferencia o exportación.

Captura e ingreso de documentos

- ✓ Definición y parametrización de formatos.
- ✓ Gestión de contenidos como videos, audios, imágenes etc.
- ✓ Controles de funcionalidad para correcta asociación de TRD.
- ✓ Restricción de formatos comprimidos.
- ✓ Asignación de vínculos en los metadatos para los adjuntos.
- ✓ Generación de alertas para archivos o formatos restringidos.
- ✓ Gestión de notificaciones por correo electrónico.
- ✓ Para documentos con varias versiones se debe buscar un solo documento con una versión oficial.
- ✓ Generación de alertas en capturas incompletas.

- ✓ Cumplir con los estándares de interoperabilidad establecidos.
- ✓ Facilitar las capturas masivas.
- ✓ Integración con una aplicación de digitalización que cumpla con los estándares indicados en las normas.
- ✓ Captura automática de metadatos.
- ✓ Parametrización de firmas
- ✓ Integración tecnológica con firmas digitales, encriptación, marcas digitales, estampados de tiempo entre otros.
- ✓ Modificación de registros temporales almacenados.
- ✓ Configuración de cuentas de una lista de correo.
- ✓ Registro de información básica de contexto.
- ✓ Plataforma estándar compatible con XML.
- ✓ Usuario administrador con posibilidad de actualizar y adicionar información.
- ✓ Conversión a formatos parametrizados.
- ✓ Creación de documentos a partir de plantillas y formularios.
- ✓ Herramientas de edición.

Búsqueda y presentación

- ✓ Búsqueda de información ubicada al interior de los documentos.
- ✓ Combinación de criterios de búsqueda
- ✓ Permitir listados por documentos, por expedientes, medios de salida, miniatura de imágenes.
- ✓ Generación de informes y reportes con gráficos y tablas.
- ✓ Búsqueda dentro la jerarquía del cuadro de clasificación.
- ✓ Impresión de archivos y metadatos.
- ✓ Imprimir resultados de búsquedas.
- ✓ Búsqueda de texto libre.
- ✓ Restringir los resultados según el rol y perfil de acceso del usuario.
- ✓ Clasificación de resultados.

Metadatos

- ✓ Incorporación de esquemas
- ✓ Parametrización y modificación.
- ✓ Valores heredados automáticamente.
- ✓ Pantalla de metadatos capturados.
- ✓ Asignación de palabras clave.
- ✓ Incorporación de metadatos adicionales
- ✓ Validación y control del ingreso de metadatos.
- ✓ Extracción automática de metadatos.

Control y Seguridad

- ✓ Creación de usuarios, roles y permisos y eliminación de estos.
- ✓ Revocar privilegios.
- ✓ Mecanismos de autenticación.
- ✓ Pistas de auditoria inalterables que evidencien todas las acciones efectuadas en cada documento, expediente registrando usuario, acción realizada, fecha y hora, cambios efectuados, creación, modificación o eliminación entre otros.
- ✓ Aplicación de las políticas de seguridad de la información establecidas por la entidad.
- ✓ Restricción y control a las pistas de auditoria e impedir su desactivación.
- ✓ Identificación oportuna de errores
- ✓ Parametrización de intentos de fallos en cada sesión y su bloqueo.
- ✓ Generación de informes de las pistas de auditoria.
- ✓ Copias de seguridad y su parametrización con los metadatos.
- ✓ Notificación de fallas.
- ✓ Tablas de control de acceso a la información.
- ✓ Recuperación de credenciales de acceso.
- ✓ Configuración de tiempos de inactividad y bloqueo.
- ✓ Aplicación de técnicas criptográficas en operaciones críticas.
- ✓ Importación y exportación con rigurosos criterios de seguridad.

- ✓ Registros de control para validación de integridad en los registros.
- ✓ Definición y control de parámetros para contraseñas bajo altos estándares de seguridad y su vigencia, estableciendo el estado de las cuentas.
- ✓ Desconexión de usuarios inactivos.
- ✓ Procedimientos automáticos para copias de seguridad.
- ✓ Notificación de fallos.

Flujos de trabajo

- ✓ Creación, administración, ejecución, diagramación y modelamiento de flujos.
- ✓ Parametrización de tiempos de ejecución y respuesta.
- ✓ Simulación para análisis y modelamiento.
- ✓ Reglas de configuración: Estados de flujo, validación de actividades, usuarios.
- ✓ Administración y control de procesos automáticos.
- ✓ Parametrización, creación y codificación de usuarios, permitiendo visualizar actividades pendientes, priorización y visualización de información en tiempo real.
- ✓ Visualización grafica de los flujos de trabajo.
- ✓ Versionamiento de los procesos o procedimientos.
- ✓ Estandarizar los flujos basados en planillas
- ✓ Generar identificadores únicos para cada flujo.
- ✓ Trazabilidad de las acciones en pista de auditoría.
- ✓ Detención de un flujo de trabajo.
- ✓ Definición de tiempos límite para la ejecución de un flujo y sus actividades
- ✓ Semáforos en cumplimientos de tiempos.

Flujos electrónicos

- ✓ Diagramación de tareas
- ✓ Parametrización de tiempos de ejecución y respuesta
- ✓ Incorporación de simulaciones

- ✓ Reglas de configuración: Estado, validación de actividades y asignación de usuarios.
- ✓ Administración y control por lotes
- ✓ Visualización de actividades, priorización de criterios, consulta en tiempo real y de manera gráfica.
- ✓ Permitir múltiples versiones de un proceso.
- ✓ Formato estándar de los flujos, identificándolo con un identificador único, permitiendo su detención y contando con semáforos que evidencien el estado de las actividades.

Requerimientos no funcionales

- ✓ La inactividad no debe superar 10 horas al trimestre.
- ✓ El sistema debe estar disponible siempre.
- ✓ El tiempo máximo para respuesta a fallos es de 2 horas.
- ✓ Búsqueda sencilla en 3 segundos y compleja en máximo 5.
- ✓ Toda funcionalidad y transacción debe responder en máximo 5 segundos.
- ✓ Estabilidad del sistema y capacidad para soportar la mayor cantidad de usuarios sin caídas del servicio.
- ✓ Disponibilidad web
- ✓ Soporte para almacenamiento NAS, DAS Y SAN.
- ✓ Fácil instalación.
- ✓ Flexibilidad para la administración.
- ✓ Interfaces para ECM.
- ✓ Manuales y funcionamiento fácil e intuitivo.
- ✓ Visualización en diversos dispositivos.

Se hace necesario resaltar que antes de iniciar procesos de incorporación de tecnologías para estructurar un Sistema de Gestión de documentos electrónicos, es necesario realizar una adecuada planeación, organizar la documentación física y digital con la que cuenta la compañía; de manera que el proceso de análisis y construcción del sistema sea fluido, cuente con los instrumentos archivísticos básicos como son las

TRD, TVD, Los Cuadros de Clasificación documental, tablas de control de acceso, PGD, PINAR, Inventarios documentales, contando así con los lineamientos generales para la administración y gestión de la información; luego de contar con estas premisas, se inicia el proceso de levantamiento de requerimientos con a partir de las características descritas en las herramientas de Gestión Documental.

En este punto, también se deben contemplar las normas asociadas y aplicadas en según el Modelo de Requisitos – Moreq2 que se visualizan de manera gráfica en la siguiente figura (1), en la cual se asocia cada norma con el criterio al cual le apunta su cumplimiento, por ejemplo, en la Captura se aplica la norma ISO 12033, de esta manera, se pretende ilustrar con claridad la asociación normativa (Del Valle, M 2008:11).

Figura 1.



María del Valle Palma Villalón
Directora del Observatorio de Documentación Digital- AedocDigital
Directora de consultoría y formación - Docuformación

Capítulo 2

Gestión del conocimiento

Contexto General

En la sociedad del conocimiento mucho se habla del capital intelectual y la gestión del conocimiento a partir del entorno académico, en la generación del conocimiento, medición y optimización del mismo; a partir de los avances en dicho entorno y la necesidad de las organizaciones por ser cada día más competitivas, se han desarrollado diversos textos enfocados en la aplicación de la gestión del conocimiento en las organizaciones explotando el capital intelectual y como tal la gestión del conocimiento en las mismas.

Partiendo de algunas definiciones, se pueden identificar dos enfoques para la GC:

El primero es el enfoque organizacional desde la perspectiva de Verónica Gauchi (2012: 544) determina que *“La Gestión del Conocimiento se refiere a los asuntos críticos de adaptación y supervivencia de una organización, esencialmente, encarna los procesos organizativos que buscan la combinación sinérgica de datos, capacidad de procesamiento de información de tecnologías de la información, motivación y capacidad creativa e innovadora de los seres humanos.”*, direccionando la GC como el eje transformador que aprovecha todos los recursos de una organización, el análisis de datos y su procesamiento, transformando el recurso intangible en el elemento de cambio imperativo para la evolución y mantenimiento en el ranquin corporativo.

Desde este enfoque, se pretende mejorar la competitividad empresarial mediante el aprovechamiento de sus recursos internos tanto informativos como la capacidad de su personal, involucrando el elemento humano, tecnológico y la información como elementos transformadores y constructores de conocimiento a partir de la sinergia entre ellos, fundamentándose en la interacción, dinámica, fluidez y transformación. La

organización se arraiga en sus recursos propios y la capacidad de interacción de estos para construir, contando con elementos básicos que facilitan la dinámica organizacional; es decir, este enfoque se fundamenta en el fortalecimiento interno sinérgico de todos los elementos esenciales de la compañía.

El segundo es el enfoque económico (Avendaño, V. 2016:211) *“establece que la GC es un proceso mediante el cual las organizaciones Generan riqueza a partir de sus activos intelectuales o de conocimientos para generar ventajas competitivas, y, a su vez, la habilidad para crear mayor valor a partir de pericias medulares de la organización”*, encaminando la GC de manera comercial, rentable, reflejando su proceso en las ganancias corporativas, asumiendo una posición monetaria que sustentando el desarrollo económico a partir de la disponibilidad de los recursos.

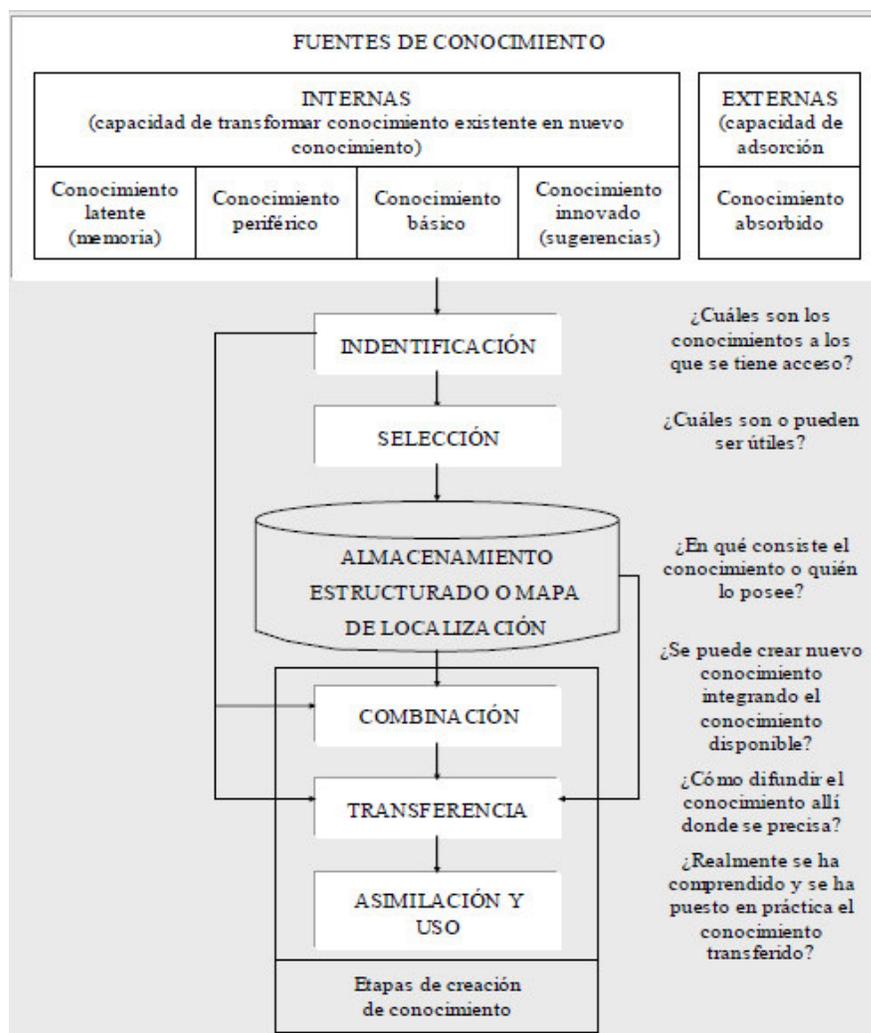
Ambos enfoques son complementarios y generan solidez a los Sistemas de Gestión del Conocimiento en las organizaciones; trabajarlos de manera aislada significa perder, desaprovechar un recurso y por tanto desventaja competitiva; ya que ambos parten de sus fortalezas internas; solo que el enfoque organizacional guía sus esfuerzos para la continuidad de su fortalecimiento interno, mientras que el económico encamina sus esfuerzos a los beneficios económicos, que finalmente ambos generan la retribución que necesita la organización: Fortalecimiento administrativo y económico, cumpliendo de esta manera con los objetivos de la gestión del Conocimiento, haciendo un uso efectivo de los recursos, innovando, generando mejoramiento continuo y competitividad.

Durante el desarrollo de la Gestión del conocimiento, se han generado los modelos de gestión del conocimiento, enfocados a generar las características necesarias para el aprovechamiento de los activos del conocimiento, estableciendo las mejores alternativas para potenciarlo.

Descripción del Proceso de Gestión del Conocimiento

En la siguiente figura (2), se representa el proceso de gestión del conocimiento (Salazar, J.s.f:5)

Figura 2.



El proceso parte de la identificación de fuentes del conocimiento internas considerando la capacidad de transformación del conocimiento latente, periférico, básico e innovado, luego seleccionar de esos conocimientos los que son o pueden llegar a ser útiles, referenciando su ubicación; momento en el cual se analizan las posibilidades de combinación para generar nuevo conocimiento, su difusión o transferencia y evaluar la asimilación del conocimiento.

Modelos de Gestión del Conocimiento

Modelo de Wiig (1988, 1993)

Modelo fundamentado en el reforzamiento del conocimiento a partir de la apropiación del conocimiento mediante su ubicación, siendo necesaria la recolección de información, distribución y uso; para lo cual, se debe efectuar un proceso de recolección, codificación del conocimiento y creación de una estructura organizativa del mismo; estableciendo una clasificación del conocimiento que realmente es significativo.

Modelo Von Krogh y Roos (1995)

Modelo fundamentado en la relevancia de la gestión del en las personas, el fomento de sus relaciones y comunicaciones, el aprendizaje cognitivo y el entorno; es decir, es un enfoque más social a partir del ser y sus relaciones comunicativas.

Para desarrollar Sistemas de Gestión del Conocimiento y cualquier tipo de cambio en la organización, se hace imprescindible la aplicación de este modelo; ya que permite que los individuos de la organización se relacionen con su entorno, generen y acepten los cambios desde la estructura social de la organización; por el contrario, si la apropiación falla a nivel humano, no será posible aprovechar todos los recursos y por tanto las inversiones serán gastos.

Modelo de Choo (1998)

Este modelo pretende guiar a las organizaciones a un estado superior, referenciándolas como organizaciones inteligentes; para ello, se fundamenta en darle sentido a la información del exterior, la creación del conocimiento a partir de la comunicación y la toma de decisiones partiendo del análisis de información.

Modelo Nonaka y Takeuchi (1995)

Su objetivo es la creación y promoción del conocimiento, integrando el enfoque del conocimiento y el conocedor a partir de la interiorización, inicia en la creación del conocimiento individual y luego se solidifica en la red corporativa.

En palabras de Victor Pérez (2016) *“Este modelo enfatiza el que crear conocimiento no es crear información, sino procesarla, hacerla útil para la organización, fusionarla con ideas subjetivas e intuiciones de los individuos que pertenecen a la organización y hacerlas disponibles a todos”*. Este postulado parte del proceso de transformación de la información en conocimiento, evidentemente en el mundo hay infinidad de información y más aún a partir de la masificación de las tecnologías, redes sociales e internet, es exorbitante toda esa masa de información que ronda en el mundo y ello no hace necesariamente que la sociedad sea completamente conocedora y cuente con la apropiación de dicho conocimiento; pues para ello es necesario que esté estructurada y sea útil, pase por un proceso de análisis y transformación que genere como tal conocimiento.

Modelo de Grant (1996)

Se basa en la integración del conocimiento individual con el organizativo, materializando los procedimientos, actividades, rutinas y formación de grupos para resolución de conflictos. Este modelo tiene similitudes con Von Krogh y Roos; pues en dichos casos se fundamentan en el individuo como parte de la organización y eje transformador que interactúa con su entorno para la generación del conocimiento; llevando estos modelos a un entorno social, se podía decir que la *“Apropiación social del conocimiento, desde la óptica de la sociedad del conocimiento, significa, entonces, la democratización del acceso y uso del conocimiento científico y tecnológico, como estrategia para su adecuada transmisión y aprovechamiento entre los distintos actores*

sociales, que derivará en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y sus integrantes". (Marín, S 2012:57).

En este orden de ideas, desde las organizaciones se genera una construcción social, donde se permite la apropiación del conocimiento, aprovechando las herramientas y elementos de las empresas; quienes además de estar aprovechando sus recursos, aportan a la sociedad del conocimiento, en una era donde la transmisión de la información se ha masificado y genera la necesidad de analizar, evaluar y seleccionar aquella información que realmente es significativa y útil, generadora de cambios propositivos que mejoran la calidad de vida de las personas desde el entorno laboral y sistemáticamente es trasladado a los hogares, generando culturas y conciencias de conocimiento verídico.

Herramientas para gestión del conocimiento

Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento

En el siguiente cuadro se relacionan los componentes básicos requeridos para el modelo de gestión tecnológica del conocimiento (knowledge Management), identificando las dimensiones, componentes y elementos asociados a cada dimensión; a nivel global se puede validar inicialmente que para la implementación de los Sistemas de Gestión del Conocimiento, se debe tener presente la cultura organizacional, el conocimiento del personal, infraestructura, recursos locativos, estrategias y factores externos; todos ellos asociados a los Recursos de conocimiento.

Para las actividades de transformación se debe socializar, combinar y exteriorizar el conocimiento, en otras palabras, evidenciarlo en la organización y en los factores de influencia, juegan un rol significativo los agentes de influencia, la gestión y el entorno.

Componentes básicos requeridos para el modelo de gestión tecnológica del conocimiento

| Dimensiones | Componentes | Elementos | | |
|---|--|---|---|--|
| Recursos de conocimiento | Conocimiento de los agentes | Personas y núcleo, experiencia Sistemas físicos, información | | |
| | Cultura de la organización | Principios, normas y reglas | | |
| | Infraestructura | Nivel funcional Nivel operativo | | |
| | Artefactos | Productos Servicios | | |
| | Estrategia | | Misión y visión Posicionamiento estratégico Estrategia competitiva Factores clave de la estrategia competitiva | |
| | | | Recursos externos | Componente (compartido, adquirido) |
| | | | | |
| Actividades de transformación del conocimiento | Socialización del conocimiento | Compartición de experiencias Identificación de expertos | | |
| | Extertorización del conocimiento | Identificación y categorización Evaluación Selección Formalización | | |
| | | Combinación del conocimiento | Fusión Ampliación | |
| | | | | |
| | Factores de influencia en la gestión del conocimiento | Influencia de los agentes | Motivación Inestabilidad Inercia Aptitudes | |
| Influencia de la gestión | | | Mecanismo de coordinación Nivel de agrupación Tipo de centralización Nivel de liderazgo Núcleo o elemento clave | |
| | | | Influencia del entorno | Agentes externos (clientes, proveedores, competidores, agentes sociales) |
| | | | | |

.....
Fuente: Pantagua y López (2007).

En el siguiente cuadro se resumen las funcionalidades de un SGC, identificando elementos esenciales como la búsqueda, creación, personalización y organización, almacenamiento, recuperación, colaboración y la gestión de la información

Funcionalidades de un SGC (Salinas, J. Marín, V.2010:3)

| Buscar, clasificar y filtrar | Crear y representar | Personalizar y organizar |
|--|--|--|
| Lo forman herramientas encargadas de entregar la información que el solicitante requiere usando un medio electrónico a través del cual está efectuando una consulta (Beatriz Peluffo, M.; Catalán Contreras, E., 2002). La filtración (y la clasificación) permite que esta información obtenida a través de la búsqueda se seleccione bajo criterios más estrictos de descarte y llegue al usuario sistemáticamente, sin necesidad de solicitar la información cada vez que sea necesario (Núñez Paula, I.; Núñez Govín, Y., 2006). Se incluyen metabuscadores, marcadores sociales y sistemas de filtrado de información como, por ejemplo, los sistemas de recomendación. | Permiten explicitar conocimiento implícito de diversas maneras, una de ellas es a través de su representación de manera gráfica. Se puede hacer mediante herramientas de autor, de imagen, vídeo y audio, y herramientas de representación del conocimiento como, por ejemplo, los mapas conceptuales o las herramientas CASE. | Permiten el control de los procesos, relacionando a todas las personas, funciones y tareas de la organización; pero por otro lado, en sentido más amplio, también permiten que un individuo gestione sus procesos personales (Núñez Paula, I.; Núñez Govín, Y., 2006). En el primer caso se podría hablar de herramientas de gestión de proyectos; en el segundo, de herramientas de gestión personal (configuración del escritorio personal, del calendario/eventos, de las tareas, del portfolio...) |
| Almacenar y recuperar | Comunicación, colaborar y compartir | Gestión de la formación |
| Lo constituyen herramientas como los repositorios y aquellas para la exportación/importación, que permiten mantener elementos de datos, informaciones o conocimientos. También proporcionan servicios de recuperación, acceso a contenidos, mecanismos de mantenimiento y depuración. Usualmente se combinan con sistemas generadores de informes, sistemas de consultas, visualización de resultados y publicación de nuevos contenidos (Beatriz Peluffo, M.; Catalán Contreras, E., 2002). | Son herramientas que permiten identificar y analizar los flujos de trabajo y de información y realizar la comunicación interna en una organización (Núñez Paula, I.; Núñez Govín, Y., 2006). Se incluyen las herramientas de comunicación y colaboración, groupware y redes sociales. | Las herramientas de este grupo son un conjunto de métodos, aplicaciones, tecnologías y servicios orientados a facilitar el aprendizaje que se realiza a través de las tecnologías web (Cornella, 2002). En Núñez Paula, I.; Núñez Govín, Y. (2006) se incluyen 4 tipos: las herramientas de creación y gestión de contenidos educativos, los LMS, los generadores de contenidos y/o cursos y los portales generales de información. |

Tabla 3: Conceptos de las categorías de la clasificación propuesta.

El siguiente cuadro se pueden apreciar algunas herramientas tecnológicas existentes en el mercado que le aportan algunas funcionalidades a los SGC; entre ellas, las herramientas para gestión de documentos y flujos de trabajo que también hacen parte de la GD.

Tecnologías y herramientas de apoyo a las funciones de GC (Díaz, L 2006:52)

| | | |
|------------------------------|---|-----------------|
| TRANSACCIONAL | Sistemas expertos Tecnologías cognitivas Sistemas expertos basados en reglas Redes de probabilidad Árboles de decisión Sistemas de información Geoespacial | EXTRANET |
| ANALÍTICO | Agentes inteligentes Webs Sistemas de gestión de bases de datos Computación neuronal Herramientas de análisis de datos y elaboración de informes | INTRANET |
| GESTIÓN DE ACTIVOS | Herramientas para la gestión de documentos Buscadores expertos Mapas de conocimiento Sistemas de bibliotecas | INTERNET |
| PROCESO | Gestión de flujos de trabajo Herramientas para modelar procesos | |
| DESARROLLO | Formación basada en las TIC Formación el línea | |
| CREACIÓN E INNOVACIÓN | Groupware E-mail Videoconferencias Buscadores expertos Boletines electrónicos Tecnologías de simulación Equipos virtuales | PORTALES |

Fuente: Adaptado de Binney.2001:38.

Capítulo 3

Análisis Comparativo

Identificar todos los elementos convergentes entre la Gestión Documental y la Gestión del Conocimiento requiere un arduo nivel de profundidad y actualización constante; por lo que en este capítulo solo se relacionan algunos de estos elementos.

Desde los objetivos básicos de los modelos de Gestión del Conocimiento, se evidencia la interacción y fundamentación básica que le aporta la Gestión Documental a la Gestión del conocimiento, además algunos objetivos en común, vale la pena resaltar que los procesos técnicos documentales descritos en el capítulo 1, facilitan la identificación de la información de la organización, elemento esencial en el proceso de GC; por otra parte, identifica los activos de información, los productores documentales; quienes en son las personas de la organización que poseen los conocimientos específicos en el área que corresponde, identificando además de documentos, las posibles capacidades y conocimientos del recurso humano; pues inicialmente se parte que quien está asignado en una función al interior de la entidad es porque cuenta con los conocimientos básicos para desarrollar su cargo.

Partiendo de la descripción del proceso de gestión del conocimiento referenciada en la Figura 2, se identifica inicialmente el reconocimiento de las fuentes de conocimiento interna; parte de esta labor se tiene adelantada en las organizaciones que cuentan con una estructura documental establecida; pues la entidad ya posee inicialmente identificados sus activos de información, inventarios documentales donde identifica las características de la información que recibe y genera, además de tener plenamente identificados los repositorios tanto físicos como electrónicos donde ubica la información; brindando una base de insumos significativos que optimizan tiempo para la fase de identificación y el almacenamiento.

En cuanto a los modelos de gestión del conocimiento, se evidencia como desde el modelo de Wiig, se enlaza con la valoración documental; pues en el modelo se determina la categorización del conocimiento útil; de igual manera, en la valoración documental se identifica la información significativa, representativa desde diversos ámbitos interdisciplinarios para la organización; permitiendo que en el momento de apropiación de dicho modelo, se cuenta con la identificación - categorización de la información útil para la organización, cumpliendo con su principio: *“Para que un conocimiento pueda ser útil y valioso debe ser organizado. Dicho conocimiento debe estar bien ordenado de manera tal de que conocimiento se pretende usar”*; este postulado es congruente con la posición de Choo; quien considera que las organizaciones inteligentes son aquellas que perciben, procesan y utilizan el conocimiento para la toma de decisiones, igual que Nonaka y Takeuchi la esencia está en la transformación de la información en conocimiento, alineándose con los objetivos de la gestión documental como son la disposición y consulta de la información efectiva para la toma de decisiones

En el modelo de Von Krogh, aunque no hay una asociación directa entre la gestión documental y la gestión del conocimiento, es innegable que este modelo es una línea para generar cambios positivos en cualquier proceso, permitiendo que las personas accedan a los cambios, que los interioricen de una manera positiva y propositiva, generando realmente valor, es un modelo que básicamente permite a las organizaciones el acceso y la apropiación; que para el caso tratado, sería la apertura al cambio, facilidad de asumir nuevos retos a partir de la disposición del personal para hacer suyos los sistemas y estructuras organizativas tendientes a generar productividad a partir del cambio.

El Modelo Canadian Imperial Bank (Humbert Saint – Onge 1996), evidencia de manera gráfica como los Activos de la compañía como son el Mercado (clientes, el cor del negocio), humanos (personal), propiedad intelectual (toda la información y el conocimiento perteneciente a la compañía) e infraestructura, son la base en la construcción del Capital Intelectual que es direccionado al cumplimiento de los objetivos

corporativos; estableciendo una estrecha relación entre la GC y la GD como bases en la construcción del capital intelectual.

En cuanto a las técnicas documentales específicas de ordenación e instrumentos, son estos quienes permiten ubicar la información para su consulta y análisis, otro de los elementos fundamentales de la GC, haciendo posible la transformación de esa información en conocimiento que está disponible para toda la compañía de acuerdo con sus roles.

El siguiente es un comparativo desde el aspecto funcional entre los SGC y la Gestión documental.(Construcción propia)

| Sistemas de Gestión del Conocimiento | Gestión documental | Relación |
|---|--|--|
| Creación de Conocimiento | Producción documental | Elaboración de documentos plasmando el conocimiento del recurso humano |
| Transferencia | Gestión y trámite | Permite compartir y direccionar el documento creado a otras personas para su validación, revisión y aportes. |
| Almacenamiento y recuperación | Conservación, Disposición Final y Organización | Técnicas empleadas para organizar y ubicar de manera efectiva la documentación. |
| Aplicación | SGDE | Permite realizar seguimiento estadístico a la información producida en la compañía, generación de alertas y diferentes mecanismos de seguimiento y control |

A partir del área tecnológica, la búsqueda del mejoramiento continuo ha generado desde ambas líneas, la necesidad de hallar en la tecnología, herramientas que faciliten los procesos, propendiendo por la optimización de los recursos físicos, tecnológicos, humanos y procedimentales, generando transformaciones significativas a nivel empresarial que aumenten la competitividad; luego de analizar las herramientas para la GD y las características generales requeridas para la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos, se puede inferir que este es un proceso complejo que involucra a toda la organización para estructurar todo el sistema acorde con las características de la información; allí en la definición de metadatos, juega un papel crucial el enfoque en la GC; puesto que son las herramientas de búsqueda y recuperación de información que ayudarán a optimizar los tiempos tanto en la labor del sistema como la actividad humana; de igual manera, establecer con claridad y practicidad los flujos de trabajo ayuda a optimizar las actividades cotidianas y por tanto la toma de decisiones en la empresa.

Una vez estructurado el SGDE, la entidad cuenta con una herramienta que permite facilitar los procesos de combinación, difusión y transferencia de conocimiento, pues si bien es cierto que la información por sí sola no es conocimiento, el disponer de mecanismos estandarizados, de fácil acceso, donde se puede consultar la información en tiempo real asociada a temas específicos, facilita la interacción entre la información y su transformador, converge entre la tecnología y el ser humano, quien genera nuevo conocimiento a partir del análisis y lo registra en el mismo sistema que nuevamente almacena la información de manera disponible generando un sistema cíclico de cooperación entre todos los recursos de la compañía; sacando el mejor provecho de ellos, generando competitividad, optimización en tiempos y recursos corporativos; ya que. *“(...) permiten optimizar el contenido de los tradicionales instrumentos de descripción (guías, inventarios, catálogos) y favorecen un efecto multiplicador, que permite al ciudadano un acceso más rápido y eficiente con finalidades administrativas, jurídicas y científicas.” (Alberch, 2003:195).*

El SGDE por sí solo no se constituye en un Sistema de Gestión del Conocimiento o KMS³ “*consiste de procesos y tecnologías para identificar y capturar conocimiento, repositorios de conocimiento, procesos para almacenar, buscar, recuperar y hacer el despliegue de conocimiento, así como de los usuarios*”. (Díaz, L 2006); en este concepto se presenta una relación directa y articulada entre el KMS y el SGDE; ya que a partir el uso de las tecnologías, se estandarizan procesos que en ambos casos identifican, capturan, cuentan con repositorios y permiten efectuar búsquedas; aclarando que el SGDE está diseñado para el manejo de información y documentación, que es uno de los componentes de la gestión del conocimiento; sin embargo, el KMS, comprende tareas adicionales destinadas a la medición del impacto del conocimiento, necesidades, minería de datos, control del capital intelectual, integración del conocimiento no estructurado, directorios de conocimiento entre otros elementos que deben integrarse con los fundamentos de interoperabilidad necesarios para su funcionamiento óptimo.

A continuación, se referencian las características de los SGC descritas por Victoria González (2010):

- *Utilizan la minería de datos, las herramientas estadísticas, los lenguajes de consultas, agentes inteligentes, manejo de archivos, creación de ontologías y la recuperación de información.*
- *Permiten la personalización de la información y la elaboración de directorios de conocimiento de diversos temas.*
- *Facilitan la realización de consultas estandarizadas y facilitan el uso de herramientas de mensajería y colaboración.*
- *No sólo extraen información de fuentes internas sino que permiten interactuar con fuentes externas.*
- *Hacen coincidir las necesidades concretas de información de las distintas personas y equipos de trabajo, con la disponibilidad efectiva de dicha información.*

³ Sigla en inglés (Knowledge Management System) para Sistema de Gestión del Conocimiento

- *Formalizan y sistematizan los procesos de identificación, administración y control del capital intelectual.*
- *Facilitan y gestionan aquellas actividades relacionadas con el conocimiento, como su creación, captura, transformación y uso.*
- *Planifican, ponen en práctica, operan, dirigen y controlan todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas que se requieren para la gestión efectiva del capital.*
- *Contribuyen a desarrollar el inventario de recursos intangibles que crean valor en una organización.*
- *Posibilitan la creación de valores en la organización, mediante el uso más eficiente del conocimiento intelectual.*

Aunque la minería de datos es un área poco explorada en la gestión documental, está aplica de manera constante herramientas estadísticas en cada proceso como se puede evidenciar en las características de los SGDE; además, comprende directamente el manejo de archivos y la recuperación de información a partir de la implementación de todos los procesos, elabora tesauros, comprende directorios de información, por otra parte, mediante la determinación de usuarios, perfiles y roles se personalizan los accesos a la información de cada usuario acorde con su rol; lo que también permite la coincidencia de las necesidades de cada persona de la compañía en cuanto a la información y disponibilidad.

En cuanto al acceso a la información, todos los procesos documentales buscan facilitar esta labor, estandarizando metadatos y criterios de búsqueda que generan consultas estandarizadas; así como el uso de herramientas de mensajería, normalizan los flujos de información desde las fuentes externas, aunque directamente no hay una interacción instantánea. En relación con la creación del conocimiento, se asocia la producción documental, pues en ese proceso los usuarios, el capital humano de la compañía plasma sus conocimientos, capturándolos para su gestión y uso como tal.

Finalmente, es importante precisar, que tanto la el objetivo de este texto comprende evidenciar la importancia de la Gestión Documental en la construcción y modelamiento de los Sistemas de Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, de manera que se construya un sistema sólido y completo; y como lo indica Luz Victoria *“Varios analistas coinciden en afirmar que compañías que implementan un sistema con base de datos centralizada, tablero de mensajería electrónica, portal web o cualquier otra herramienta colaborativa, con la esperanza de haber establecido un programa de gestión de conocimiento, se encuentran en una vía de pérdida de tiempo y dinero”* (Díaz, L 2006:44).

Concluyendo efectivamente que la gestión documental y las herramientas utilizadas en esta área, por sí solas no se constituyen en un SGC; sin embargo, hacen parte de las características y requerimientos que deben articular e incorporar en las herramientas tecnológicas destinadas a consolidar un Sistema de Gestión del Conocimiento en las organizaciones; pues construir un SGC aislado de la gestión documental es perder fuentes de información, repositorios, procesos y como tal desaprovechar los recursos básicos de la compañía; contrariando el objetivo de la Gestión del Conocimiento.

Conclusiones

La Gestión Documental se constituye en una herramienta esencial en la construcción y modelamiento de los Sistemas de Gestión del Conocimiento en las Organizaciones; ya que brinda los elementos básicos requeridos para que la organización estructure su Sistema de Gestión del Conocimiento, aportando entre otros elementos básicos, la localización del conocimiento estructurado en los repositorios documentales, bodegas de imágenes, bases y bancos de datos de la información corporativa.

Desde las características principales del SGC, la Gestión documental aporta la infraestructura en cuanto al manejo de archivos, búsqueda y recuperación de la información, modelamiento y personalización de las bases de datos y herramientas para gestión de documentos electrónicos SGDEA que como se relaciona en el Capítulo 1 en las características del sistema, cuentan con personalización de la información, perfiles y roles, integración con correo electrónico para el manejo de mensajería, identifican productores de conocimiento desde las áreas de la compañía y por tanto su potencial intelectual en cuanto a la información que produce cada integrante de la organización; además facilita el seguimiento y control de las actividades.

Finalmente, es importante resaltar que el éxito de todo sistema parte del análisis y conocimiento de los requerimientos corporativos a partir de las necesidades, identificación de recursos, procesos y procedimientos; así como su estandarización para sacar el mayor provecho de todos los recursos físicos, locativos, tecnológicos, conocimiento e información; todo ello se construye y consolida inicialmente en la construcción y aplicación de la gestión documental en las organizaciones; a partir de allí, se estructura un sistema de gestión del conocimiento sólido.

Recomendaciones

Para implementar un SGC es necesario conocer la organización a nivel interno contando con todos sus activos construirlo de manera consolidada e interoperable con las demás herramientas de gestión de la organización y SGDE de manera que se aprovechen los recursos disponibles; en caso que la organización decida que no cuenta con la infraestructura necesaria para la generación de un sistema interoperable completo y opte por adquirir un KMS, es importante que contemple los requerimientos mínimos para SGDE de manera que un solo sistema realmente aloje las funcionalidades y optimice procesos y no que tenga diversos aplicativos que funcionen de manera independiente ocasionando más procesos y actividades que se pueden unificar en un solo proceso que alimente varios resultados.

Bibliografía

Angulo, E (2008). Modelo holístico para la gestión del conocimiento. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241104>

Archivo General de la Nación Colombia. (2012). Decreto 2609. Disponible en: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3528_documento.pdf

Archivo General de la Nación Colombia (s.f). Historia. Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/historia>.

Archivo General de la Nación Colombia (2017). Modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos. Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/taxonomy/term/27>

Avendaño, V. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques”. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/4576/457646537004/>

De Freitas, V. (2017). Nivel de Madurez en Sistemas de Gestión del Conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Un Estudio de Caso desde un Enfoque Holístico. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1990/pdf>

Díaz, L (2006). Gestión del conocimiento y tecnología de información y comunicaciones. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/206/20605804.pdf>

Enciclopedia virtual Eumed. (s.f) Modelos de la Gestión del conocimiento. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/modelos-gestion-conocimiento.html>

Girlando, M (2009). Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. Disponible en: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2015/1/Archiv%C3%ADstica.%20Fundamentaci%C3%B3n%20te%C3%B3rica%20y%20tradici%C3%B3n%20formativa..pdf>

González, V (2010) Algunas observaciones sobre los sistemas y herramientas para la gestión del conocimiento. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID1010110189A/9015>

Loggiodice, Z (2010). La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo en la nueva cadena de distribución turística. caso de estudio: Venezuela. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/index.htm>

Meroño, A (2005). Tecnologías de información y gestión del conocimiento: integración en un sistema. Disponible en: http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/357/11_AngelMerono_357.pdf

Reyes, Y (2017). De la extracción al modelado del conocimiento en un Sistema Basado en el Conocimiento. Un enfoque desde el agrupamiento conceptual lógico combinatorio. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2549>

Ruíz, M (2016). MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2275/1846>

Sánchez, M. (s.f). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. Disponible en:
<http://eprints.rclis.org/7964/1/aci060605.pdf>

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | | ETAPA 2 | | | ETAPA 3 |
|---------|---|---|----------------|---|---|-------------------|---------------------------|---|--|--|---------|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMÁTICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA | |
| 1 | Biblioteca CLASCO | http://biblioteca.clasco.edu.ar/Mexico/uacm/20170516044723/pdf_135.pdf | Libro | UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información | El conocimiento y la información como factores de integración de América Latina | 2012 | Sociedad del Conocimiento | Sociedad del Conocimiento | Medios de comunicación; Acceso abierto; Bienes comunes; Información; Conocimiento; Educación superior; Redes sociales; Lengua española; América Latina; | Bajo | |
| 2 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/una-valoracion-de-la-gestion-del-conocimiento-para-el-desarrollo-de-la-capacidad-de-aprendizaje-en-las-organizaciones-propuesta-de-un-modelo-integrador-0/ | Tesis | Prieto Pastor, Isabel M | Una valoración de la gestión del conocimiento para el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones : propuesta de un modelo integrador / Isabel M.ª Prieto Pastor | 2004 | Gestión del Conocimiento | Teoría Gestión del Conocimiento | Las hipótesis y subhipótesis propuestas las agrupamos en cuatro bloques fundamentales del modelo de gestión de conocimiento: interrelaciones con elementos de gestión técnico-estructurales, interrelaciones con elementos de gestión del comportamiento, interrelaciones con variables de interacción e interrelaciones con variables de resultados.Éstas se constituyen como los objetivos concretos de la posterior contrastación empírica. | Bajo | |
| 3 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/los-proyectos-de-gestion-del-conocimiento-historico-en-internet-una-nueva-fuente-de-ingresos-y-empleo-14-10-2003-tertulia/ | Tertulia | Alicante : Biblioteca Virtual Miguel de Cervante | Los proyectos de gestión del conocimiento histórico en Internet: ¿una nueva fuente de ingresos y empleo? : (14-10-2003) [Tertulia] | 2003 | Gestión del Conocimiento | Historia Gestión del Conocimiento | No aplica | Bajo | |
| 4 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/educar-en-la-sociedad-del-conocimiento/ | Video | Ledesma, Nieves Monzón, Javier Basabe, Fabián Valenzuela, Ricardo Ramírez, Maria Soledad | Educación en la Sociedad del Conocimiento | 2011 | Sociedad del Conocimiento | Gestión del Conocimiento Académico | No aplica | Bajo | |
| 5 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/procesos-de-gestion-de-informacion-y-construccion-de-conocimiento-en-la-formacion-de-investigadores-educativos-a-distancia/ | Libro | Martínez González, Bertha Alicia | Procesos de gestión de información y construcción de conocimiento en la formación de investigadores educativos a distancia | 2012 | Gestión del Conocimiento | Educación a distancia | Formación de investigadores Gestión de la información Construcción del conocimiento Ambientes a distancia Estudio de casos | Bajo | |
| 6 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/procesos-de-gestion-de-informacion-y-construccion-de-conocimiento-en-la-formacion-de-investigadores-educativos-a-traves-de-ambientes-a-distancia/ | Libro | Sin identificar | Procesos de gestión de información y construcción de conocimiento en la formación de investigadores educativos a través de ambientes a distancia | 2013 | Gestión del Conocimiento | Educación a distancia | El artículo tiene por objetivo presentar los resultados de una investigación sobre los procesos de gestión de la información y construcción de conocimiento en y durante el proceso de formación de alumnos tesisistas, en un posgrado de educación impartido en una modalidad a distancia | Bajo | |
| 7 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/santuarios-culturales-origen-e-historia-de-los-archivos-902029/ | Boletín | Escobar Escobar, Hernán | Santuarios culturales: Origen e historia de los archivos | 1962 | Gestión documental | Historia Archivística | El resurgimiento del Archivo Histórico de Antioquia, en el año de 1956 y la importancia que universalmente se le ha dado a estos sitios para gloria de la cultura y engrandecimiento de la historia bajo sus distintos campos y aspectos, nos hace sentir y nos forma un criterio y elevado concepto de dichos lugares | Bajo | |
| 8 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/archivistica-y-su-importancia-en-colombia-898876/ | Boletín | Palomino Urbano, Delia | Archivística y su importancia en Colombia | 1963 | Gestión documental | Historia Archivística | Archivística es un vocablo nuevo, creado por la necesidad de enfocar en una sola palabra la ciencia que trata de las diversas disciplinas históricas que conducen a la clara interpretación de la historia de los pueblos, contenida en manuscritos antiguos, pergaminos, cartas reales, códices, bulas, libros raros, incunables, provisiones reales, etc., y ciencias anexas como la Heráldica: relativa al blasón; la Numismática, dedicada al estudio de las monedas y medallas antiguas, y la Diplomática, que corresponde, como su nombre lo indica, al estudio de los diplomas y otros documentos oficiales. | Bajo | |
| 9 | Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | http://www.cervantesvirtual.com/obra/competencia-para-gestionar-informacion/ | Libro | Glasserman Morales, Leonardo David | Competencia para gestionar información | 2010 | Gestión documental | Educación | el usuario puede aprender conceptos inherentes a la competencia para gestionar información a través de una actividad diagnóstica, actividades por temas y una actividad de evaluación final. El usuario puede repetir las actividades hasta lograr el aprendizaje deseado. El objeto de aprendizaje puede ser utilizado principalmente por educadores del nivel básico. | Bajo | |
| 10 | DOAJ | https://doaj.org/article/1574c64a245942bc3ceef2a862e0339 | Artículo | Ruizalba Robledo, José Luis y otros | gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero | 2014 | Gestión del Conocimiento | Marketing | No aplica | Bajo | |
| 11 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/674 | Artículo | Maité Núñez Hernández, Sara M. Artilles Visbal | Propuesta de pautas para la Identificación del Conocimiento en el Perfeccionamiento Empresarial (Proposal Guidelines for the Identification of Knowledge in Business Improvement) | 2013 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | En la presente investigación se caracteriza brevemente el contexto en el que se desarrolla la Gestión del Conocimiento y se describe el proceso de Identificación del Conocimiento. Se realiza un análisis sobre la trayectoria que ha alcanzado la implementación del proceso de Perfeccionamiento Empresarial en Cuba. Se proponen las pautas para identificar el conocimiento que requiere la aplicación del Perfeccionamiento Empresarial; y finalmente se confecciona un mapa del conocimiento en aras de contribuir al funcionamiento de dicho proceso. | Medio | |
| 12 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2275 | Artículo | María de los Ángeles Ruiz González, Bárbara Susana Sánchez Vignau, Ariel Bodes Bas | MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano (MOPIGD: Model for Document Management Implementation in Cuban Business System) | 2016 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | El desarrollo de la Sociedad de la Información ha propiciado en los últimos años la continuidad de cambios de paradigmas con respecto a la gestión de documentos, condicionado por el desarrollo de las organizaciones y las exigencias del entorno económico y social. La gestión de documental resulta una oportunidad de alto valor para cualquier organización, ante la necesidad de ejercer la toma de decisiones y acometer procesos de la administración basados en la evidencia documental, con la garantía de una mayor transparencia y credibilidad. En el cumplimiento de este propósito, se reconocen los esfuerzos de investigación en la búsqueda de diversas soluciones para atender las exigencias de la gestión documental en los escenarios de la administración pública y de los negocios. El presente trabajo pone a consideración algunas ideas acerca del desarrollo de un modelo para la gestión documental para la empresa estatal cubana, en respuesta a las exigencias de la actualización del modelo económico cubano actual. | Medio | |
| 13 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2271 | Artículo | Thais Zamora Molina, Idania Caballero Torres, Niurka Rudy Pedroso, Cristina Valdés Macías | Sistema de Gestión Integrado de Capital Humano y la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Inmunología Molecular (Integrated Management System for Human Capital and Corporate Social Responsibility at the Center of Molecular Immunology) | 2016 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Hoy en día las exigencias del entorno nacional como internacional, hacen que las empresas se vean obligadas a estar más preparadas y desarrollar su actividad de manera eficiente y eficaz, como condición necesaria para alcanzar la excelencia empresarial. En tal sentido, las empresas deben brindar una mayor atención a la gestión empresarial con el objetivo fundamental de mejorar su productividad, sostenibilidad y competitividad. Donde uno de los retos que debe enfrentar la empresa cubana como requisito de competitividad es intentar unificar esfuerzos en una sola dirección: la integración de sus sistemas de gestión. El Centro de Inmunología Molecular, es una de las entidades del sistema empresarial cubano que trabaja con interrelacionados, pero independientes, sistemas de gestión. Se caracteriza por incorporar nuevas maneras de hacer para completar el desempeño adecuado que garantice las exigencias internacionales vigentes, de ahí que la aplicación de la temática de Responsabilidad Social Empresarial es una oportunidad para el perfeccionamiento de su gestión. | Medio | |

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | | ETAPA 2 | | | ETAPA 3 |
|---------|---|---|----------------|--|--|-------------------|--------------------------|---|---|--|---------|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMÁTICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA | |
| 14 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2273 | Artículo | Roberto Passaillaigue Baquerizo, Vivian Estrada Sentí | La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior (Knowledge Management and Organizational Learning in Higher Education Institutions) | 2016 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento | El objetivo del presente artículo es exponer las ideas básicas sobre las organizaciones que aprenden y las universidades como organizaciones inteligentes y definen un grupo de acciones para fortalecer la gestión de conocimiento y el aprendizaje organizacional. La era actual es considerada como la era del conocimiento, pues el éxito de las organizaciones radica fundamentalmente en el buen manejo de los recursos intangibles de las organizaciones. El conocimiento es un recurso que se puede transferir y tiene como base el uso de la información necesaria para solucionar problemas y estimular la obtención de resultados. Los autores sintetizan los resultados de investigaciones desarrolladas en este tema, destacando la importancia del enfoque de gestión socioeconómica dirigido al mejoramiento de la estrategia organizacional y del capital intelectual y su papel en las organizaciones para obtener ventajas competitivas y así trabajar por alcanzar estadios superiores como organizaciones inteligentes. Se valora la importancia de introducir en la educación superior ecuatoriana, la gestión de buenas prácticas y el uso de la experiencia y se argumentan las razones por las que es posible abordar la gestión educativa bajo los preceptos de las organizaciones inteligentes | Bajo | |
| 15 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2549 | Artículo | Yunia Reyes González, Natalia Martínez Sánchez, Adolfo Díaz Sardiñas, Maidelis Milánés Luque | De la extracción al modelado del conocimiento en un Sistema Basado en el Conocimiento. Un enfoque desde el agrupamiento conceptual lógico combinatorio (From the extraction to knowledge modeling in a Knowledge Based System. A logical combinatorial conceptual grouping approach) | 2017 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Elucidar y reproducir conocimiento es la tarea central en la construcción de los sistemas basados en el conocimiento; el sujeto de esta acción es el ingeniero de conocimiento. La adquisición del conocimiento a partir de expertos humanos, si bien necesaria e insustituible, en unas aplicaciones más en otras menos, ha presentado diversas dificultades que van desde la representación del sentido común hasta las excesivas demoras en la implementación y el mantenimiento de los sistemas. El proceso de adquisición del conocimiento requerido en un sistema basado en el conocimiento puede ser automatizado o parcialmente automatizado. La idea radica en lograr disminuir el tiempo de trabajo entre el ingeniero del conocimiento y el experto del área del saber en el sistema informático inteligente que se desea construir. En este artículo se presentan las potenciales que ofrece el agrupamiento conceptual lógico combinatorio tanto para la modelación del conocimiento en la construcción de este tipo de sistemas informáticos. Se presentan tres casos específicos de SBC en los cuales se emplean los conceptos en sus procesos esenciales: forma de representar el conocimiento y método de solución del problema. Este enfoque permite, entre otras ventajas, la automatización del proceso de extracción del conocimiento lo que posibilita independizarlo de los expertos humanos y acercar la teoría de los SBC a paradigmas más actuales donde se emplean técnicas como Big Data. | Alto | |
| 16 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2792 | Artículo | Jorge Merzthal, José Luis Wakabayashi, Oscar Hernán Talledo Flores | Capital Humano y Generación de Valor en la Empresa (Human Capital and Generation of Value in the Company) | 2017 | Gestión del Conocimiento | Capital intelectual | Parece indudable que el capital humano es actualmente el eje central de las empresas. Pero la evolución del conocimiento, la tecnología, la capacitación y la colaboración entre empresas constituye una generación de valor dentro de la empresa y con proyección en los consumidores / clientes. Esta generación de valor se extiende a la competitividad en las empresas y diversos contextos culturales. La capacitación es pieza clave en toda la estructura de las organizaciones y la conexión con otras empresas compartiendo capacitación se constituirán redes que generen valor para otras empresas en su conjunto para competir mejor y alcanzar cotas más altas de productividad en los mercados locales e internacionales, enlazando capital humano y generación de valor entre empresas a través de la capacitación. Se aborda la interacción entre capital humano y capacitación por medio del aprendizaje y como consecuencia este como referente de productividad y competitividad. Se pone de relieve la generación de valor desde a través del cliente, el valor económico y especialmente el valor desde las alianzas estratégicas y la capacitación. | Medio | |
| 17 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210026616300449 | Artículo | Tiziana Priede Bergaminic y otros | El capital intelectual y el capital emprendedor como impulsores del crecimiento económico regional | 2016 | Capital intelectual | Capital intelectual | Existe un amplio consenso en aceptar una relación directa entre la capacidad de creación de empresas de un país y su crecimiento económico. Sin embargo, resulta interesante profundizar en el análisis de los factores que incrementan el crecimiento económico regional. Por tanto, este trabajo tiene como objetivo comprobar si el capital emprendedor es el elemento catalizador que, en combinación con un alto nivel de capital intelectual, se convierte en un factor de crecimiento económico de las comunidades autónomas españolas, en el contexto de la economía del conocimiento. Las conclusiones del estudio apuntan a la necesidad de continuar con una labor de difusión y potenciación de la cultura emprendedora en el ámbito de la economía del conocimiento, especialmente entre los microempresarios y los pequeños empresarios, que son los que más contribuyen a la actividad económica y a la productividad laboral. | Medio | |
| 18 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300602 | Artículo | Eleazar Villegas González y otros | La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México | 2017 | Capital intelectual | Capital intelectual | En la actualidad el conocimiento es considerado como fuente primordial que propicia la creación y generación de ventaja competitiva y riqueza en las organizaciones. El factor humano como recurso intangible de una empresa se ha convertido en el principal generador de valor pese a que en la información financiera no se vea reflejado como tal. Tanto la gestión del conocimiento como el capital intelectual son 2 intangibles que se pueden medir en los reportes financieros de las empresas. En México, las empresas del sector industrial requieren impulsar la creación de valor añadido intelectual en función de sus propias capacidades, las cuales residen en su capital intelectual, y el coeficiente de valor añadido intelectual (VAIC™) es una herramienta que coadyuva al logro de este objetivo, que junto con sus componentes inciden e impactan positivamente en factores claves como lo son la rentabilidad financiera y la capitalización de mercado, y en el nivel del valor de las acciones. | Bajo | |
| 19 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000348 | Artículo | Carlos Geovany Calix | Capital intelectual y otros determinantes de la ventaja competitiva en empresas exportadoras de la zona norte de Honduras | 2015 | Capital intelectual | Capital intelectual | El objetivo de esta investigación es analizar el capital intelectual y otros determinantes de la ventaja competitiva en empresas exportadoras del norte de Honduras, desde 2 perspectivas: la Teoría de los recursos y capacidades y la Teoría de la empresa basada en el conocimiento. A fines de testear las hipótesis se usaron datos mediante regresión probit. La evidencia encontrada indica que tener mayor capital intelectual, la antigüedad de la empresa exportadora, el tamaño y el grado de exigencia del país de destino son variables relevantes que influyen de manera positiva en el nivel de ventaja competitiva. Se considera que los resultados obtenidos contribuyen a la literatura sobre el nivel de ventaja competitiva en empresas exportadoras de países en desarrollo, siendo el primer trabajo de este tipo realizado en Honduras. Como futura línea de investigación se debe efectuar una identificación, clasificación y medición del capital intelectual y la ventaja competitiva, ambas variables medidas de forma longitudinal. | Bajo | |
| 20 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113857580970043X | Artículo | Gregorio Martín de Castro y otros | El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Un aplicación a las empresas de servicios profesionales de España | 2009 | Capital intelectual | Capital intelectual | El conocimiento organizativo, así como sus diferentes manifestaciones, juegan un papel crucial a la hora de desarrollar de forma efectiva los procesos, productos y proyectos de la empresa (Kogut y Zander, 1996; Teece, 1998; Alegre y Lapiedra, 2005). El presente trabajo explora el impacto que pueden tener las diferentes manifestaciones de conocimiento organizativo o capital intelectual sobre la capacidad de innovación en empresas de servicios profesionales. Para lograr este propósito, en un primer apartado se lleva a cabo un análisis factorial exploratorio de donde se extraen los tres bloques principales de capital intelectual: capital humano, capital estructural y capital relacional. En la etapa siguiente se plantean las hipótesis básicas que determinan una influencia positiva de estos tipos de capital intelectual, así como de sus dimensiones principales, sobre la innovación empresarial. De los resultados empíricos alcanzados para el caso de las empresas de servicios profesionales españolas, destaca el papel de las relaciones con clientes, así como las competencias en tecnologías de la información o las alianzas y reputación empresarial | Medio | |
| 21 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701619 | Artículo | Patricia González González | Asociación significativa entre los modos de conversión de conocimiento y los modelos de decisión en las mipymes de cali-colombia | 2011 | Gestión del Conocimiento | Capital intelectual | El artículo pretende establecer el grado de asociación significativa que existe entre la creación de conocimiento en lo que respecta a conversión de conocimiento tácito-explicito y los modelos de decisión racional, por procesos, político y anárquico. Para tal fin se realizó una encuesta a 270 gerentes de micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) inscritas en la Cámara de Comercio de Cali. En cuanto a metodología se empleó el Test Chi-Cuadrado para establecer los niveles de asociación a partir del análisis de tablas de contingencias dicotómicas. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyó que existen asociaciones significativas entre la conversión de conocimiento y los modelos de decisión en las empresas analizadas. | Bajo | |

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | | ETAPA 2 | | ETAPA 3 |
|---------|----------------------------------|---|----------------|---|---|-------------------|--------------------------|---|--|--|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMATICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA |
| 22 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600252 | Artículo | B.González VázquezF.J.Fernández López | contraste del modelo centro-periferia en las redes de transferencia de conocimiento de tres parques tecnológicos españoles | 2008 | Gestión del Conocimiento | Capital intelectual | En este artículo contrastamos si existe un modelo o patrón de comportamiento que explique la transferencia de conocimiento en una red de empresas innovadoras y de base tecnológica geográficamente próximas. Partimos del modelo centro-periferia, y lo analizamos en primer lugar desde una perspectiva reticular, estudiando la estructura de la red que se forma entre empresas innovadoras al transmitir conocimiento. Posteriormente, estudiamos la influencia de determinadas variables sobre la intensidad en la transferencia de conocimiento. Para conseguir nuestro objetivo, aplicamos el modelo a las redes de los Parques Tecnológicos de Galicia, de Madrid y de Málaga. En los resultados confirmamos gráficamente y cuantitativamente el modelo propuesto, además de constatar que las condiciones industriales influyen en la morfología de la red, y que en ausencia de un líder, la transferencia de conocimiento en redes pequeñas forma ciclos. | Bajo |
| 23 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300316 | Artículo | Aurora IrmaMáñez Guaderrama | Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? | 2016 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | En la nueva economía el conocimiento se reconoce como un activo estratégico, y su transferencia se destaca como una actividad relevante. Por ello, en este trabajo de investigación se examina la influencia de la cultura organizacional y del compromiso afectivo sobre la transferencia interna de conocimiento en la empresa; además, se analiza si la cultura de la organización influye significativamente sobre el compromiso afectivo. Para ello, se llevó a cabo una investigación transversal en una muestra no probabilística de 342 sujetos que laboran en el sector industrial localizado en la frontera norte de México. El análisis estadístico se realizó a través de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados confirman que la cultura organizacional incide positiva y significativamente sobre la transferencia interna de conocimiento y sobre el compromiso afectivo. Asimismo, la evidencia empírica apunta que el compromiso afectivo no influye sobre la transferencia interna de conocimiento. | Medio |
| 24 | Science Direct | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S101968381300005X | Artículo | M. ÁngelesOviedo-García | La relación entre aprendizaje organizacional y los resultados en la Administración Pública | 2014 | Gestión del Conocimiento | Gestión de la Administración pública | La Administración Pública, en el ejercicio de sus funciones, utiliza intensamente el capital humano y el conocimiento, y cada vez más se considera el conocimiento como un recurso clave, debido a las crecientes exigencias de calidad, eficiencia y transparencia en el tratamiento y la solución de los problemas colectivos. El conocimiento es, por lo tanto, un recurso estratégico trascendental y la capacidad de gestionarlo adecuadamente es clave para que las instituciones desarrollen sus funciones eficientemente. Utilizando un modelo de ecuaciones estructurales basado en la varianza (partial least square [PLS]) se analiza la relación entre la capacidad de aprendizaje del sistema organizativo, caracterizado por la interacción dinámica entre stocks y flujos de conocimiento, y el impacto en los resultados, o desempeño. Los resultados confirman que la capacidad de aprendizaje tiene un impacto positivo en los resultados en la Administración Pública. Se analizan las implicaciones prácticas de estos resultados. | Bajo |
| 25 | DOAJ | https://doaj.org/article/223db7d83f55404d87e7f91519c61d55 | Artículo | Marlon David García Jiménez y otros | Modelos de conocimiento científico escolar en un grupo de maestros de programas universitarios de Contaduría Pública | 2016 | Gestión del Conocimiento | Enseñanza | En el documento se discute sobre el objeto de estudio de la didáctica de las ciencias y su relación con las nuevas dimensiones de la disciplina contable, desde la cual se determinan las nociones del profesorado, sobre la enseñanza de la contabilidad como disciplina académica en programas universitarios de contaduría pública. Se presenta el diseño metodológico, el cual enmarca una investigación de corte crítico y enfoque mixto, y que se constituye de tres etapas: la primera de naturaleza cuantitativa mediante encuestas tipo Likert aplicadas a una muestra de docentes, la segunda de corte cualitativo donde se indaga una submuestra de profesores a través de entrevistas y un tercero donde se desarrolla una saturación de datos mediada por la teoría fundamentada. Finalmente, se concluye un distanciamiento que poseen los educadores entre las nociones epistemológicas y sociológicas de la contabilidad y el ejercicio de enseñanza, estableciendo que el pensamiento del profesorado muestra elementos diversos en la naturaleza científica, contrario a un discurso sobre la enseñanza que exhibe una primacía del contenido empírico disciplinar. | Bajo |
| 26 | Science Direct | https://doaj.org/article/586d036d843c4369ac62e31087d7f4e6 | Artículo | Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Ciencias Económicas | estrategias de gestión de la información asociadas a la inteligencia competitiva: apropiación práctica en organizaciones de apoyo a empresas exportadoras | 2013 | Gestión del Conocimiento | Competitividad | Se propone un diseño de estrategias orientadas a facilitar la gestión de la información, asociadas a la apropiación de la Inteligencia Competitiva, como proceso anticipatorio del uso de los recursos de gestión comercial, mercado y desarrollo de capacidades y ventajas competitivas; como práctica en organizaciones público-privadas de apoyo a pequeñas y medianas empresas exportadoras de madera de Misiones.La amplitud y diversidad de información para la toma de decisiones organizacionales es compleja para alcanzar a percibir las señales indicadoras de cambios significativos en el entorno externo, como ventajas diferenciales para la acción y sustentabilidad de la organización.El antecedente de una investigación de mercados de la madera proporcionó resultados relevantes de cambios que se producen en su ambiente externo y dentro de la empresa, para direccionar las actividades de seguimiento. Esto permite identificar los aspectos críticos en la gestión empresarial frente a la dinámica del mercado, y diseñar las alternativas estratégicas de información para el desarrollo exportador, en el sostenimiento de relaciones entre las empresas y la institucionalidad de apoyo.Los ejes estratégicos guían hacia la generación de sistemas de información de mercados, mejoras de acceso a los mercados, desarrollo de capacidades, sustentabilidad en la gestión y difusión del conocimiento | Medio |
| 27 | Redalyc | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241104 | Artículo | ANGULO, Estelio y NEGRON, Miguel | Modelo holístico para la gestión del conocimiento | 2008 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | La investigación tiene como objetivo lograr un Modelo para la Gestión del Conocimiento aplicado en las organizaciones que consideren la inteligencia de sus empleados como un activo intangible. Se aplica una metodología analítica explicativa para estudiar los modelos propuestos por algunos autores para proponer un nuevo modelo de gestión del conocimiento. El Modelo que se propone tiene el siguiente sistema: Socialización, Creación, Difusión y Aplicación. | Alto |
| 28 | Redalyc | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265419724002 | Artículo | Valencia Rodríguez, Marino Universidad Libre | Modelo para la creación del conocimiento PYMES | 2009 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Diseñar un modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección, gestión humana y del conocimiento para PyMES, con el fin de que éstas alcancen mayores niveles de competitividad. El modelo se diseña, a partir del direccionamiento estratégico de la organización. Está conformado por tres etapas, articuladas con elementos y actividades. Las acciones se enfocan en los factores clave de éxito: la cultura organizacional y la formación. La utilización del modelo permitirá a las PyMES optimizar los recursos y capacidades disponibles, lo cual se refleja en el desempeño del trabajador y en el fortalecimiento de la cultura organizacional | Medio |
| 29 | Redalyc | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77225004015 | Artículo | Universidad de Tarapacá | Modelo de conocimiento conceptual como apoyo a la Ingeniería del Conocimiento Inginiare | 2012 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Este artículo presenta una propuesta del uso de modelos de conocimientos para apoyar los procesos de Ingeniería del Conocimiento. El modelo de conocimiento propuesto permite representar el conocimiento declarativo de un dominio de una manera estructurada, a través de la técnica de representación de conocimiento de mapas conceptuales. | Medio |
| 30 | Redalyc | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373534519005 | Artículo | Centro de Información Tecnológica | Concepciones sobre el Conocimiento y los Modelos Científicos: Un Estudio Preliminar | 2010 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Se confeccionó y administró un cuestionario que consta de 36 afirmaciones con una escala Likert, que indaga las concepciones de los estudiantes acerca de la naturaleza del conocimiento sobre tres aspectos. Los tres aspectos son: conocimiento en general, conocimiento científico y modelos científicos. Alcanzar cierta comprensión sobre la naturaleza de la ciencia y del conocimiento científico es un objetivo esencial en la enseñanza que debería consolidarse en niveles universitarios y terciarios. Por ello, se investigaron las concepciones de 32 estudiantes de primer año de universidad y 33 de un instituto terciario. Los resultados globales muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos de alumnos. Además, indican que ideas aceptadas por la comunidad científica sobre la naturaleza de las ciencias no son asimiladas por los estudiantes durante sus cursos de ciencias | Bajo |
| 31 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2015 | Artículo | Giraldo, Martha | Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa | 2009 | Gestión documental | Historia y evolución Archivística | El estudio de la archivística cobra importancia en la cultura contemporánea, sin embargo, a este interés le antecede un largo proceso evolutivo de la disciplina, que discurre de práctica a teoría científica. El propósito de este artículo es reflexionar sobre el objeto de estudio de la archivística, su evolución teórica, su tradición formativa, sus diferencias y semejanzas con otras disciplinas, y el impacto de las tecnologías de información y comunicación tanto en los fundamentos teóricos y metodológicos como en la formación de los profesionales. El análisis del devenir de la archivística como disciplina en formación debe contribuir a la sustitución de las explicaciones mecánicas y funcionalistas, largamente difundidas, que han entorpecido su reconocimiento dentro del ámbito académico. Concluye el artículo afirmando aunque afectada por la incorporación de las TIC's, la archivística mantiene sus principios. Del mismo modo, el tratamiento de la documentación, que comprende la aplicación de los procesos de: clasificación, ordenación, descripción y conservación, siguen teniendo como referente el respeto al principio de procedencia, en sus dos dimensiones: el respeto de los fondos y el respeto del orden original. Además, mantiene vigente la preocupación por la preservación del patrimonio documental. | Alto |

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | | ETAPA 2 | | ETAPA 3 |
|---------|--|---|----------------|--------------------|---|-------------------|--------------------------|--|---|--|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMATICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA |
| 32 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2032/1/Evolucion%20de%20tendencias%20y%20perspectivas%20investigativas.pdf | Artículo | Marín, Sebastián | Evolución, tendencias y perspectivas investigativas en archivos: consideraciones sobre la configuración científica de la archivística | 2010 | Gestión documental | Historia y evolución Archivística | La investigación en archivística y archivos, su desarrollo y contenidos, han estado marcados por diversos intereses y dinámicos según los campos y períodos. Este artículo comprende la primera fase del proyecto de investigación Estado del arte en archivística y archivos: América Latina 2000-2009, que tuvo por objetivo identificar tendencias investigativas y delimitar temáticas de estudio a partir de referencias representativas en temas relacionados con la archivística y los archivos. En primer lugar se presentan algunas ideas generales sobre el proyecto, objetivos, metodologías y enfoques del estado del arte, para luego hacer un abordaje teórico y conceptual sobre cada una de las temáticas de investigación. Desde hace ya unas décadas, con la inclusión y el impacto de las nuevas tecnologías en las tareas de los archivos, éstos han ganado en importancia, por su destacado papel en la reconstrucción de la memoria colectiva, por la garantía que significan para los derechos ciudadanos y por la transparencia que exigen de las administraciones públicas o privadas; también en lo que atañe al rescate del patrimonio documental, la evolución de las tendencias administrativas de control interno y de calidad y, su incorporación en el campo educativo a nivel profesional. | Alto |
| 33 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2551/1/UribeAlejandro_utilizacionmoodlegestion.pdf | Artículo | Uribe, Alejandro | Utilización de Moodle en la gestión de información, documental y del conocimiento en grupos de investigación | 2007 | Gestión documental | Herramientas aplicadas en Gestión documental | Se presenta la experiencia de dos grupos de investigación de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (Medellín-Colombia), en cuanto a la adaptación y utilización de la plataforma Moodle (LMS) como un medio útil para la gestión documental, de información y del conocimiento en proyectos de investigación, más allá de su función original de gestión de cursos en línea. Esta experiencia, aún en proceso, ha posibilitado importantes logros en estos grupos de investigación, al convertirse en un modelo para esta universidad, y presentar esta opción de trabajo utilizando este tipo de plataforma, disponible en la mayoría de las universidades aunque inicialmente para uso de la docencia, como una herramienta clave para un adecuado desarrollo investigador en cualquier proyecto o grupo de investigación. | Bajo |
| 34 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2485/1/SebastianMarin_Apropiacionsocialconociamiento.pdf | Artículo | Marín, Sebastián | Apropiación social del conocimiento : Una nueva dimensión de los archivos | 2012 | Gestión documental | Historia y apropiación de archivos | La apropiación social del conocimiento es un tema de reciente preocupación para las comunidades científicas, los gobiernos y los medios de comunicación, que ha sido asumido como un compromiso social de la comunidad. Este artículo propone un aporte al tema desde los archivos, en primer lugar, como lugares de apropiación social del conocimiento socio-cultural mediante la recuperación de la memoria, cuya difusión permite la construcción de sentido de identidad y ciudadanía. En segundo lugar, como unidades de información que apoyan los procesos de apropiación social del conocimiento científicotecnológico, mediante la implementación de archivos científicos en nuevos ambientes como el virtual y digital. | Medio |
| 35 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5603/1/CogolloSonia_2016_ArchivosFotograficosMemoria.pdf | Artículo | Cogollo, Sonia | Papel de los archivos fotográficos de Derechos Humanos en la memoria colectiva | 2016 | Gestión documental | Importancia de los Archivos | Se hace una revisión de investigaciones y documentos centrados en la relación establecida entre fotografía y memoria colectiva a través de los archivos fotográficos de Derechos Humanos, así como la función que cumplen los museos, centros de documentación o lugares donde se encuentran ubicados. Para la selección del material se atendió a su disponibilidad principalmente en bases de datos indexadas de reconocido prestigio: Web of Science, Scielo, EbscoHost, DOAJ y Dialnet, con descriptores como fotografía y memoria, archivo fotográfico, memoria colectiva y museos, con un corte temporal de 2006-2015. Se organiza el material en función de una serie de preguntas decisivas a la hora de abordar los problemas atinentes a la conservación de un archivo fotográfico y su papel en la memoria colectiva de poblaciones vulnerables. Los lugares de memoria reflejan una tensión entre los intereses políticos y la necesidad de las poblaciones vulnerables de manifestarse y dejar testimonio de las infracciones a los derechos humanos. La organización del material fotográfico plantea serias dificultades respecto a la conservación y clasificación con la cantidad de imágenes digitales que hoy se producen | Medio |
| 36 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5603/1/CogolloSonia_2016_ArchivosFotograficosMemoria.pdf | Artículo | Ortiz, C. | Impacto de las fusiones y adquisiciones empresariales en la cultura organizacional contemporánea | 2017 | Gestión del Conocimiento | Cultura organizacional | Durante los últimos años, la competitividad y la globalización han llevado a que las organizaciones busquen con mayor frecuencia estrategias que les proporcionen permanencia sólida en el tiempo; como consecuencia de ello, se implementan estrategias de fusión y adquisición empresarial, las cuales han tomado fuerza, y son cada vez más comunes dentro del ámbito organizacional. Sin embargo, durante la implementación de estas estrategias, se generan diferentes impactos, entre ellos a la cultura organizacional, siendo este, el objetivo principal del presente trabajo monográfico; el cual está basado en una revisión de tipo documental y descriptivo, acerca del impacto que tienen las fusiones y adquisiciones empresariales en la cultura organizacional contemporánea. Para lo anterior, se inicia con la descripción de los conceptos fundamentales: fusión y adquisición empresarial, cultura organizacional, cambio organizacional y resistencia al cambio. Luego, se analizan tres casos de fusiones y adquisiciones empresariales, con el fin de validar el impacto y comportamiento de las culturas organizacionales, durante los procesos de fusión y adquisición empresarial. Para concluir, se propone una serie de estrategias o prácticas administrativas, que sirvan como referente para disminuir impactos negativos que pueden surgir a raíz de la implementación de procesos de fusión y adquisición empresarial. Las prácticas administrativas recopiladas, dan cuenta de la importancia de gestionar adecuadamente la cultura organizacional, principalmente haciendo seguimiento y mantenimiento de la misma durante la implementación de las estrategias definidas, ya que de la consolidación de la cultura depende en gran medida el éxito o fracaso de la fusión o adquisición. | Bajo |
| 37 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7895/1/GiraldoMarta_2017_archivosderechoshumanos.pdf | Artículo | Giraldo, Martha | Archivos, derechos humanos y memoria : una revisión de la literatura académica internacional | 2017 | Gestión documental | Historia Archivística | Este artículo presenta un balance de las investigaciones, producidas en las dos últimas décadas, que estudian las relaciones entre archivos, derechos humanos y memoria colectiva. El análisis de los numerosos trabajos que abordan estas tres categorías es clasificado en cuatro enfoques: 1) la concepción del archivo como evidencia de violaciones a los derechos humanos; 2) la revisión crítica del rol que cumplen los documentos, los archivos y los archivistas en la construcción de la memoria colectiva; 3) la justicia social como guía orientadora de la praxis archivística; y 4) los archivos como lugares de memoria y territorios de disputa acerca de los distintos sentidos del pasado. | Medio |
| 38 | Repositorio Institucional U de A | http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7895/1/GiraldoMarta_2017_archivosderechoshumanos.pdf | Artículo | Cardona, J | Análisis de la transformación de la cultura organizacional del grupo Bancolombia durante los años 2011 a 2015 | 2016 | Gestión del Conocimiento | Cultura organizacional | Este artículo presenta un balance de las investigaciones, producidas en las dos últimas décadas, que estudian las relaciones entre archivos, derechos humanos y memoria colectiva. El análisis de los numerosos trabajos que abordan estas tres categorías es clasificado en cuatro enfoques: 1) la concepción del archivo como evidencia de violaciones a los derechos humanos; 2) la revisión crítica del rol que cumplen los documentos, los archivos y los archivistas en la construcción de la memoria colectiva; 3) la justicia social como guía orientadora de la praxis archivística; y 4) los archivos como lugares de memoria y territorios de disputa acerca de los distintos sentidos del pasado. | Medio |
| 39 | Repositorio digital Universidad Nacional | https://rdu-demo.unc.edu.ar/bitstream/handle/123456789/875/EI%20paper%20de%20los%20metadatos%20en%20la%20preservaci%C3%B3n%20digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y | Artículo | Candas, J | El papel de los metadatos en la preservación digital | 2006 | Gestión documental | Documentos electrónicos | El problema de la preservación de la información digital está muy presente en nuestros días. A medida que el volumen de información en este formato aumente, irá creciendo la preocupación por lograr que ésta se mantenga accesible a largo plazo. Los metadatos, como elementos para la descripción de los documentos digitales o DLO (document like object), han de cubrir un papel fundamental a la hora de aportar información sobre las características lógicas de los DLO a que se refieren, y por tanto para su correcta preservación. Asimismo, al ser los metadatos información digital, su preservación ha de ser también tenida en cuenta. A este respecto se han desarrollado programas y estudios relacionados con la utilización de metadatos para la preservación digital y con la propia preservación de metadatos | Medio |
| 40 | Google Scholar | http://media.cervantesvirtual.com/research/articles/BID102a.pdf | Artículo | Bia, A. Sánchez, M | Desarrollo de una política de preservación digital: tecnología, planificación y perseverancia | s.f | Gestión documental | Documentos electrónicos | La preservación digital es una batalla perdida a largo plazo, ¿o no es así? La ley de la entropía juega en contra de este propósito. No importa el medio físico que elijamos: éste se degradará con el paso de tiempo con la consiguiente pérdida de información. El objetivo de la preservación digital es retardar esta degradación tanto como sea posible. Las técnicas usuales de preservación digital requieren de un esfuerzo periódico y planificado. La preservación digital, mediante una política adecuada de renovación de la información grabada y actualización de los formatos de datos, puede garantizar una vida muy larga a los recursos digitales. | Medio |

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | | ETAPA 2 | | ETAPA 3 |
|---------|---|--|----------------|---------------|--|-------------------|--------------------------|--|--|--|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMATICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA |
| 41 | Redalyc | http://www.redalyc.org/html/4576/457646537004/ | Artículo | Avendaño, V | Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques | 2016 | Gestión del Conocimiento | Conceptos básicos | Uno de los desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad, consiste en transformar el conocimiento que cada individuo dispone en un conocimiento organizacional, y, a su vez, crear una cultura organizacional colaborativa que favorezca este proceso, para incrementar el patrimonio intelectual de la empresa. En este contexto, la gestión del conocimiento aparece como campo de estudio y estrategia organizacional: permite abordar estos retos; sin embargo, por su reciente aparición, aún los estudios y ensayos especializados son heterogéneos al respecto, en cuanto a sus contenidos. En este trabajo analizamos algunos modelos teóricos en función de descriptores y sus principales orientaciones; analizamos las definiciones de "conocimiento" y de "gestión de conocimiento", ubicándolos en sus respectivos enfoques epistemológicos. Como principales resultados, se deduce que en los autores analizados predomina el enfoque objetivista del conocimiento, el enfoque organizacional de la gestión del conocimiento y la importancia de complementar el uso de las tecnologías de información y comunicación con la creación de un clima organizacional colaborativo para gestionar de forma óptima el conocimiento en las organizaciones | Alto |
| 42 | Redalyc | http://www.redalyc.org/html/78278246590001/ | Artículo | Torres, k | LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES | 2015 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | En la actualidad, el conocimiento y la información son considerados recursos de vital importancia para las organizaciones, por ello algunas de ellas se han dado cuenta que la creación, transferencia y gestión del conocimiento son imprescindibles para el éxito. El presente artículo tiene como propósito evidenciar la gestión del conocimiento como fuente transformadora para las organizaciones con el uso de los sistemas de información; abordando el estudio desde la perspectiva interpretativa con el uso del método hermenéutico en contexto teórico, documental. Se concluye que las empresas inmersas en un entorno cambiante, característico del mundo globalizado, así como los cambios motivados por la misma empresa, han acelerado en ellas la generación y adquisición de nuevos conocimientos y capacidades innovativas para alcanzar posiciones competitivas con la ayuda de los sistemas de información | Alto |
| 43 | | http://mc142.uib.es:8080/rid=158GSQPGP-14GF1Q5-724/Herramientas_y_sistemas_de_gestion_del_conocimiento_para_el_desarrollo_de_metodologias.pdf | Tesis | Salinas, J | Herramientas y sistemas de gestión del conocimiento para el desarrollo de metodologías centradas en la colaboración y el intercambio. | s.f | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional | Procesos de enseñanza-aprendizaje basados en las nuevas tecnologías y servicios web. | Medio |
| 44 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1706/1395 | Artículo | Simon, A | Evolución de la gestión del conocimiento en el Grupo Empresarial CIMEX | 2015 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - Casos | En la actualidad los sistemas para la toma de decisiones son necesarios en la conducción de cualquier organización. El Grupo Empresarial CIMEX, una de las empresas comercializadoras cubanas, tiene una amplia experiencia en el desarrollo de soluciones computacionales que en el transcurso de los años han evolucionado dando respuesta a los requerimientos informacionales de los analistas y directivos. Diferentes áreas de negocio –comercial, económica y recursos humanos– se han manejado históricamente mediante aplicaciones independientes, dificultándose la conciliación entre los resultados particulares y el análisis integral de la información. En el presente trabajo se reseña los hitos principales de la progresión de la gestión del conocimiento en la Corporación desde una perspectiva computacional y se expone la solución actual basada en la extensión y el enriquecimiento del almacén de datos existente. Las funcionalidades analíticas incorporadas se han implementado sobre el modelo tabular, ofrecido por Microsoft SQ Server, que se sustenta en las tecnologías de almacenamiento columnar y las bases de datos en memoria. Además, se brinda la versión propia para controlar el desempeño empresarial sustentado en el análisis de los principales indicadores claves de éxito, lo que posibilita la creación de cuadros de mando ajustados a cada una de las empresas con vista a la proyección, ejecución y control de sus planes tácticos y estratégicos. Finalmente se presenta una primera aproximación del proceso de minería de datos para la predicción de indicadores gerenciales. | Medio |
| 45 | Revista internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología | https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1990/pdf | Artículo | De Freitas, V | Nivel de Madurez en Sistemas de Gestión del Conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Un Estudio de Caso desde un Enfoque Holístico | 2017 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - Casos | Hoy en día, la Gestión del Conocimiento (GC) juega un papel importante en la competitividad y desempeño de las organizaciones. Con una implementación eficiente de la GC, las organizaciones pueden aprovechar los beneficios que brindan la generación y uso del conocimiento. Ello que conduce a mejorar su rendimiento, competitividad, y a alcanzar de forma efectiva sus objetivos. Un modelo de madurez de Gestión del conocimiento puede ayudar a las organizaciones a identificar el progreso del mismo y las mejoras a realizar. Posteriormente, con el estado actual de la técnica evaluada, se encuentra el camino hacia el siguiente nivel más alto de madurez en GC. El objetivo de la presente investigación es explorar el nivel de madurez alcanzado por la Universidad Simón Bolívar, Institución de Educación Superior pública venezolana, pionera en la implantación de la práctica de GC basado en un modelo holístico de madurez en sistema de GC. La investigación es de tipo exploratoria, de campo y prescriptiva. Se utilizó el método mixto, secuencial. La muestra estuvo conformada por 96 participantes (personal académico y de apoyo). Se concluye, que la Universidad Simón Bolívar se encuentra en el nivel 1 (no existe el deseo ni la voluntad de utilizar el conocimiento actual existente en la organización o es muy poca), transitando hacia el nivel 2 (la organización ha tomado conciencia e interés en torno al conocimiento, pero no sabe cómo hacerlo). Con base a los hallazgos, se hace una serie de recomendaciones para mejorar el nivel alcanzado. | Medio |
| 46 | Revista economía industrial | http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/357/11_AngelMero no_357.pdf | Artículo | Meroño, A | TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: INTEGRACIÓN EN UN SISTEMA | 2005 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - Tecnología | Hoy en día, la Gestión del Conocimiento (GC) juega un papel importante en la competitividad y desempeño de las organizaciones. Con una implementación eficiente de la GC, las organizaciones pueden aprovechar los beneficios que brindan la generación y uso del conocimiento. Ello que conduce a mejorar su rendimiento, competitividad, y a alcanzar de forma efectiva sus objetivos. Un modelo de madurez de Gestión del conocimiento puede ayudar a las organizaciones a identificar el progreso del mismo y las mejoras a realizar. Posteriormente, con el estado actual de la técnica evaluada, se encuentra el camino hacia el siguiente nivel más alto de madurez en GC. El objetivo de la presente investigación es explorar el nivel de madurez alcanzado por la Universidad Simón Bolívar, Institución de Educación Superior pública venezolana, pionera en la implantación de la práctica de GC basado en un modelo holístico de madurez en sistema de GC. La investigación es de tipo exploratoria, de campo y prescriptiva. Se utilizó el método mixto, secuencial. La muestra estuvo conformada por 96 participantes (personal académico y de apoyo). Se concluye, que la Universidad Simón Bolívar se encuentra en el nivel 1 (no existe el deseo ni la voluntad de utilizar el conocimiento actual existente en la organización o es muy poca), transitando hacia el nivel 2 (la organización ha tomado conciencia e interés en torno al conocimiento, pero no sabe cómo hacerlo). Con base a los hallazgos, se hace una serie de recomendaciones para mejorar el nivel alcanzado. | Alto |
| 47 | Revistas científicas complutenses | https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID1010110189A/9015 | Artículo | Gonzalez V | Algunas observaciones sobre los sistemas y herramientas para la gestión del conocimiento | 2010 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - Tecnología | Se hace un recorrido por los referentes teóricos conceptuales sobre el conocimiento, su gestión y muy especialmente los sistemas de gestión de conocimiento sus características, principales funciones, herramientas comerciales y tipos a fin de proveer al lector de una visión amplia y sistémica de la temática abordada. La Gestión del Conocimiento, sus definiciones conceptuales y objetivos, es presentada desde la óptica de diferentes autores pudiéndose establecer paralelos y cronologías. Se realiza una exposición detallada de los Sistemas de Gestión del Conocimiento (SGC), su clasificación y principales características brindando una panorámica cognoscitiva actualizada. Además el presente trabajo también propone un resumen de algunas herramientas comerciales y soluciones informáticas según el tipo de SGC. Por último se incluyen algunas consideraciones donde puede apreciarse la importancia del tema tratado y las posiciones del autor. | Alto |
| 48 | Scielo | http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a08.pdf | Artículo | Escobar, A | CAPITAL INTELECTUAL Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS CONTRALORÍAS TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO | 2015 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - casos | El objetivo del presente artículo se ubica en el diagnóstico del estado actual del capital intelectual como dimensión de la gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. Para lograr esta finalidad, se ejecutó una investigación de carácter cuantitativo, utilizando como método de estudio el descriptivo; la investigación fue dirigida a los funcionarios de las contralorías territoriales del departamento del Atlántico, los cuales fueron abordados a través de una encuesta tipo Likert. Los resultados resaltan la existencia de estrategias proclives a la generación de conocimientos relevantes y útiles a partir de los activos intangibles en su dimensión humana, relacional y estructural. Se concluye que las instituciones dedicadas al control fiscal en el departamento antes mencionado, poseen capacidades de identificación, producción y transmisión de conocimiento capaz de generar ventajas competitivas y valor agregado a través de la presencia de prácticas relacionadas con el capital humano, el capital relacional y el capital estructural. | Bajo |

MATRIZ METODOLÓGICA

| ETAPA 1 | | | | | | | ETAPA 2 | | | ETAPA 3 |
|---------|---------|---|----------------|------------|---|-------------------|--------------------------|--|--|--|
| ID | FUENTE | URL | TIPO DOCUMENTO | AUTOR (ES) | TÍTULO PUBLICACIÓN | FECHA PUBLICACIÓN | LINEA TEMATICA | TEMA | RESUMEN /TEMAS CLAVES | NIVEL DE RELEVANCIA PARA LA MONOGRAFÍA |
| 49 | Redalyc | http://www.redalyc.org/pdf/206/20605804.pdf | Artículo | Diaz, L | GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | 2006 | Gestión del Conocimiento | Gestión del conocimiento organizacional - Tecnología | El presente artículo ofrece un marco de referencia y recomendaciones de propósito general para aquellas empresas que asumen retos de permanencia en el mercado, tales como extraer los beneficios del conocimiento actual y potencial requerido en sus negocios, rescatar los procesos empresariales como una fuente de ventaja competitiva, así como apoyar el cumplimiento de estos objetivos con las facilidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Para lograr este propósito, se han consultado diversas fuentes de información incluyendo material de naturaleza académica, algunas experiencias de usuarios, así como documentación producida por empresas participantes de la industria alrededor de la gestión de conocimiento. De este modo, la información presentada pretende motivar la discusión y adopción de mejores prácticas de gestión empresarial a través de la gestión de conocimiento soportada en herramientas TIC | Alto |