



Bogotá, 17, 18 y 19 de septiembre de 2015

**COMPRENSIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETENCIAS COMO
PRACTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PYMES DE BOGOTÁ**

***Natalia Herrera Moyano**

****Saira Yulieth Guerrero Cetina**

*****María Isabel Borda**

Resumen

La presente propuesta de investigación aborda la innovación y la gestión por competencias como prácticas de gestión del conocimiento en algunas Pymes de la ciudad de Bogotá. En esta primera etapa se presenta una revisión literaria, para en unas posteriores etapas desarrollar los aspectos involucrados en las categorías que puedan emerger de manera particular para desarrollar una mayor comprensión de la innovación y la gestión por competencias como prácticas de gestión del conocimiento en el contexto de alguna Pymes de Bogotá, que desde una metodología cualitativa se logrará hasta saturar las respectivas categorías y llegar a conclusiones que serán presentadas en un artículo de investigación final.

Abstract

This research proposal takes the innovation and the skills management as knowledge management practices in some PYMES of Bogotá city. In this first step, a literary review is presented, for working in some advance stages to develop aspects that are involved in categories that can arise of particular manner to work in a higher comprehension about innovation and skills management as knowledge management practices in some Pymes context of Bogotá. It will be given through a qualitative methodology to take it into account the matching categories and will give conclusions that will be published in a final research report.

*Auxiliar de investigación.

**Auxiliar de investigación.

***Docente investigadora.

Justificación

Actualmente en la economía se reconoce y valora al conocimiento como uno de los factores más importantes de la producción en cada organización convirtiéndose en un tema de gestión en muchas partes del mundo, donde la dirección estratégica de las mayoría de las organizaciones busca identificar, reconocer, recopilar el conocimiento que posee con el fin de fomentar y fortalecer su mayor aprovechamiento, para el logro de los objetivos, desarrollando principalmente las competencias comunes e individuales que posee la organización y así crear nuevo conocimiento traducido en innovación. También se requiere de estudios que faciliten la comprensión tanto de la innovación como de las competencias como prácticas de gestión del conocimiento en contextos particulares.

Objetivo

Identificar las categorías y subcategorías que pueden surgir de la gestión por competencias y la innovación como prácticas de gestión del conocimiento en pymes de la ciudad de Bogotá.

Gestión del conocimiento

Autores como Peluffo y Catalan (2002), indican que la nueva economía basada en el conocimiento empieza con la aparición de los primeros computadores en la década de los ochenta con hechos centrados en las variaciones que se iban dando en la manera que se organizaban ciertos procesos como cambios internos en empresas japonesas y sus resultados en la competitividad internacional e innovación en materia de tecnología sobre gestión de la información, que posteriormente dio lugar a un nuevo paradigma de “la economía basada en la información” Así mismo Tejada (2003) deduce que es un entorno cambiante donde se implementan nuevas tecnologías de la información y es así como surge la gestión del conocimiento.

Tapscott (1995) destaca ciertas características de esta “economía basada en la información” en su trabajo “La Economía Digital” donde se cuestiona que es lo realmente novedoso en esta economía, identificando doce elementos principales relacionados con la gestión del conocimiento:

1. **Conocimiento:** Se considera el conocimiento y el intelecto como el mayor activo intangible en las organizaciones, que permite el desarrollo de nuevos procesos dentro de las mismas a su vez se concentra en el trabajador del conocimiento, su aprovechamiento y medición.
2. **Digitalización:** Se contempla las herramientas que facilitan la presentación de datos e información.
3. **Virtualización:** Se mencionan diferentes campos virtuales donde se puede encontrar diversa información a medida que esta cambie de análoga a virtual como lo menciona el autor, a partir de diferentes tipos de relaciones y naturaleza de la economía.
4. **Desintermediación:** Importante entre productores y consumidores, porque gracias a la virtualización se cortan o disminuyen ciertos procesos, que permiten a la empresa la creación de valor ya que esta herramienta permite acceso instantáneo a la información sin intermediarios.
5. **Convergencia:** Se indica la afinidad entre la información, las herramientas informáticas y las redes de comunicación.
6. **Innovación:** Se considera el impulsador clave de la economía, por que compromete la continua renovación de procesos, productos o servicios obligando a las empresas trabajar con la generación de conocimiento y creatividad.
7. **Pro consumidor :** Se reduce la brecha entre consumidor y proveedor, ya que el primero es parte activa y se involucran en el proceso de producción donde reflejan sus necesidades y gustos.
8. **Globalización:** Las empresas se enfrentan a economías dinámicas volátiles y con barreras derrumbadas.

Para otros autores como Toledo (2009), el origen de la gestión del conocimiento se da en los años 90, en Estados Unidos con el vocablo Knowledge Management, traducido al español como gestión del conocimiento, que varios autores han definido y enriquecido conceptualmente de manera distinta y adaptando diferentes posiciones, por otra parte autores destacados como Nonaka y Takeushi (1995) analizan y definen el conocimiento como la coordinación y análisis que permite explicar el comportamiento de las organizaciones, abordando la convicción de que más que procesar información, se crea y se estimula el conocimiento, apoyado en el uso de herramientas tecnológicas, Nonaka

resalta la fortaleza de la industria Japonesa que crea conocimiento a través de la combinación de conocimiento tácito y las TICS, mencionando la existencia de dos tipos de conocimiento:

- a) Conocimiento tácito como aquel conocimiento propio, individual que una persona u organización tiene almacenado en su mente y que es difícil de explicar. Este conocimiento se desarrolla a partir de la experiencia y de la práctica misma durante un tiempo considerable, sin embargo al solicitar dicha explicación de cómo realiza un trabajador cierta tarea o proceso específico se le es muy difícil explicarlo de manera técnica y precisa.
- b) El conocimiento explícito es aquel conocimiento organizado y definido de manera objetiva y racional a través de conceptos técnicos, datos y formulas, este conocimiento es de fácil transferencia y adquisición para los miembros dentro de una organización que quieran acudir a él, ya que es de fácil comprensión y aplicación.

Sin dejar de lado estos conceptos, Montuschi (1999), argumenta la definición de la gestión del conocimiento haciendo referencia a la utilización y emisión de la información, a través de la generación, almacenaje y estructuración de datos donde se conduce a la creación de la misma y al mismo tiempo se considera el conocimiento. Por otra parte y de manera contraria, Wilson (2002) indica que la gestión del conocimiento es una etiqueta para la gestión de la información.

Sin embargo Peluffo (2002) resalta en la gestión del conocimiento el ámbito de la creación del conocimiento, considerando que esta se centra en la capacidad de innovar y crear valor por medio de la rápida actualización de diversos elementos por medio del aprendizaje.

La gestión del conocimiento también ha sido argumentada como la gestión del capital intelectual encaminada a crear valor a productos o servicios que ofrece la organización para ser competitiva, sin dejar de lado el desarrollo tecnológico que permite la factibilidad del conocimiento y los inicios de aceptación por parte del mundo empresarial por abordar el conocimiento como recurso clave de competitividad e innovación dentro de las empresas (Sacchi, 2010).

Así mismo la gestión del conocimiento es vista como una alternativa de gestión donde se busca aprovechar el conocimiento y la experiencia (Tejada, 2003), y Bueno (1999) la asocia con el desarrollo y creación de nuevas competencias ya que es una planificación realizada a través de la coordinación y control de los flujos que permiten que se genere conocimiento dentro de la organización

En otros argumentos se reconoce la importancia de la gestión del conocimiento en la economía del conocimiento. Por lo tanto el conocimiento al tener propiedades diferentes como los son su difícil imitación y remplazo, es pertinente generar y controlar dicho conocimiento que se origina dentro de las empresas y las personas que las componen, generando y diseñando espacios para mantenerlo, conservarlo y que permitir su fácil difusión o espacios de socialización (Morales, 2010).

Gestión del Conocimiento e innovación

La innovación en las organizaciones nace a partir de la comunicación, armonía que se da en los grupos de trabajo, con el fin de aprovechar las capacidades de todo el personal creando espacios favorables donde exista la interacción de culturas, creatividades para ser llevadas a la creación de nuevo conocimiento, llevando a la organización a una mejora continua de sus resultados (Carballo, 2007).

Desde que exista el trabajo en equipo se da la innovación, y si por otro lado se desarrollan grupos abiertos a compartir experiencias y conocimiento es un avance para la sociedad ya que se podrán analizar en conjunto y orientar el trabajo de las organizaciones intentando superar consecuencias indeseables, por ende generar agrupaciones de ideas en busca de nuevas creaciones y maneras de trabajar, determinando un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas cuyo objetivo se centre en crear ventajas competitivas (Osorio, 2003).

Considerando entonces que todas las organizaciones cuentan con un recurso esencial como es el conocimiento relacionado con la gestión, innovación y tecnologías, las organizaciones deben buscar permanentemente una combinación de datos y por tanto una capacidad de procesamiento de esta información en apoyo de las tecnologías de la información y la capacidad creativa e innovadora de los seres humanos, ya que las

empresas son llamadas a aumentar la capacidad de respuesta e innovación de una manera colectiva creando grandes capacidades de innovación (Pérez, 2004).

Es así como la innovación también requiere de estrategias de gestión, hoy en día se habla de contribución de las organizaciones a la creación de esta cultura innovadora que le proporcione las herramientas, mecanismos y técnicas que les permitan enfrentarse al desafío tecnológicos teniendo en cuenta que la gestión de la innovación y la tecnología, se han convertido en un factor relevante en el mundo de los negocios y tienen especial importancia en las organizaciones que se encuentran inmersas en la economía del conocimiento (Hidalgo, Pavón y León, 2002).

Al mismo tiempo la principal misión de la gestión del conocimiento es crear un ambiente en que el conocimiento y la información disponible en una organización sea accesible y pueda ser usado para estimular la innovación y mejorar la toma de decisiones, la clave está en crear una cultura en que la información y el conocimiento de valoren, compartan y se gestionen usándose eficazmente (Jova y Molina, 2010).

En este contexto el desarrollo de la innovación en las organizaciones requiere comprender los recursos y capacidades disponibles y las formas de aplicarlos en la generación de alternativas de solución a los problemas y dificultades que enfrentan las personas y la sociedad. La organización debe, saber qué conocimientos tiene y cómo los puede utilizar en la generación de productos, servicios y procesos que responda a las necesidades actuales y futuras de clientes, consumidores y sociedad en general. En síntesis, una efectiva estrategia de gestión del conocimiento en la organización facilita la apropiación e integración del conocimiento proveniente de diversas fuentes, dinamiza la creación de nuevo conocimiento y la acción innovadora y contribuye a la generación de ventajas competitivas sostenibles (Nofal, 2007).

Así mismo la sociedad del conocimiento se ha caracterizado por la aparición continua de saberes nuevos, por el desarrollo permanente de las facultades intelectuales, todo ello concretado en una aceleración inusitada de la caducidad de los paradigmas dominantes en los años precedentes, de la obsolescencia de los métodos de análisis y de las técnicas empleadas para la observación de la realidad por investigadores, analistas, expertos y profesionales. Se está viviendo en una sociedad en la que están adquiriendo primacía los conocimientos teóricos y los conocimientos tácitos sobre cualquier otra clase de conocimiento (Bueno, 1999).

La gestión por competencias

Jiménez (2013) considera la gestión por competencias como aquella solidez que puede llegar a integrar todos los conceptos de la administración y de las personas en sus diferentes entornos laborales buscando abarcar todos los temas relacionados con el mismo.

También la gestión por competencias se ha vuelto indispensable en las organizaciones, ya que cualquier proyecto que se vaya a llevar a cabo debe ser coherente con las estrategias y objetivos organizacionales y al mismo tiempo contar con las herramientas indicadas es decir tener claro qué se va a hacer, cómo se va a hacer y con qué. De ahí parte la relación de las personas y sus conocimientos y si las competencias que han desarrollado son las adecuadas para llevar a cabo lo planeado ya que los colaboradores son la clave para lograr la ventaja competitiva en un entorno tan dinámico.

En este mismo sentido la gestión por competencias crea una combinación de todos procesos que se llevan a cabo en recursos humanos, ya que se enfoca en aspectos como el concepto de competencia frente a el área de trabajo y la recuperación del concepto de profesión frente al puesto de trabajo, al generar este tipo de cambio conceptual se tiene importantes efectos sobre el modo de gestionar la estructura profesional, permitiendo desarrollar flexibilidad por parte de la empresa en su entorno empresarial haciéndola más competitiva y adaptable al cambio. Además en cuanto a flexibilizar las organizaciones se refiere, la gestión por competencias es una herramienta donde se integran todas las dimensiones de la empresa, facilitando el cumplimiento de las aspiraciones propuestas en un ambiente de cambio y creación de ventajas competitivas (García, 2009).

Características de las competencias

Calderón (2004) retoma los conceptos de competencia encontrados en las organizaciones sobre todo en los aspectos relacionados con la aplicación eficiente de los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en la realización y cumplimiento de sus actividades diarias; entre las características relevantes se encuentran las siguientes:

- Las competencias se constituyen con base en la sostenibilidad de las ventajas competitivas, dirigidas al desarrollo del personal, encaminadas a fortalecer la

productividad interna creación de valor y adaptación al cambio como también a creación solida del proceso en la gestión del personal.

- Se enfocan en potencializar las capacidades empresariales, para mejorar la productividad interna, lograr mayor adaptabilidad al cambio.

Relación de la gestión del conocimiento y competencias

La gestión del capital humano, desde un enfoque basado en competencias y la sociedad del conocimiento en un contexto empresarial enfatiza en que los conocimientos se deben abordar de una manera interdisciplinar para una dirección eficiente de las personas en las empresas, teniendo en cuenta primordialmente las acciones y la experiencia de este valioso capital (Del Canto, 2011).

El capital humano también se ha interpretado desde este punto de vista, como las cualidades intangibles de las personas asociando el conocimiento, la formación y la educación, que en los tiempo cambiantes que enfrenta cada organización, obligan a cada uno de sus componentes a adaptarse para enfrentarse a las nuevas situaciones, exigiéndoles cambios internos que conllevan a la reflexión para el aprendizaje y diseño de procesos novedosos, es así como la gestión del personal sufre profundas transformaciones de donde se origina lo que se conoce como la nueva economía en donde el conocimiento de las personas se pone a prueba a través de las nuevas tecnologías y las comunicaciones donde las personas se consideran importantes para desarrollarse, para aumentar sus aptitudes y capacidades (conocimiento), por lo tanto, las empresas en el siglo XXI para generar valor se deben enfocar en gestionar el conocimiento de manera asertiva que las lleve a un éxito apalancado por el capital humano entendido este por parte de la empresa y todos sus colaboradores como fuente de mejora continua para el desarrollo de estrategias y lograr los objetivos.

Se estima según lo dicho por Druker citado por Del Canto (2011) que las empresas del futuro se deben esforzar porque sus colaboradores adquieran nuevas destrezas y aptitudes que les permita comprender y enfrentar el nuevo ambiente, lo que implica que no solo se debe aprender para sí mismo, si no que aquel conocimiento adquirido debe ser compartido dentro de la organización generando y motivando el aprendizaje organizacional, donde se debe relacionar el individuo con la construcción de la realidad a partir de procesos que lo lleven a gestionar conocimiento, esto permite la participación

de los trabajadores en la organización y la oportunidad de atender mejor las demandas del mercado.

Sin embargo, los entresijos del vínculo estratégico entre la gestión del conocimiento y el desempeño de la empresa todavía necesitan ser clarificados. Cómo la estructura de competencias de la empresa, las cuales generan ventajas competitivas. Es importante tener clara las relaciones competencias y el desempeño innovador. Donde se busque los efectos directos e indirectos que tiene el conocimiento sobre el desempeño innovador en la adopción de prácticas de gestión del conocimiento. El efecto indirecto, mediado por las competencias arquitecturales, ha resultado ser el factor determinante que explica la relación positiva entre gestión del conocimiento e innovación. Para aclarar las competencias arquitecturales están referidas a las competencias distintivas en gestión del conocimiento, se trata de competencias en las cuales la empresa rebasa el desempeño de sus competidores, se sugieren cuatro dimensiones para este tipo de competencias según la revisión de Lapiedra y Alegre (2005):

- Competencia para diseñar programas de gestión del conocimiento que afecten a toda la organización.
- Competencia en el uso y transferencia del conocimiento. Eficacia en las prácticas de gestión del conocimiento, es un aspecto crucial en los procesos de innovación.
- Competencia en conocimiento externo. Habilidad de la empresa para desarrollar nuevo conocimiento mediante la interacción de tecnología e interacción con otras organizaciones. También es relevante para el conocimiento innovador.
- Competencia en conocimiento interno. Habilidad de la empresa para desarrollar conocimiento interno específico, juega un papel importante en los procesos de innovación sobre todo en lo que se refiere a investigación y desarrollo.

Para finalizar se presenta un caso de Colombia para referir la gestión del conocimiento en las Pymes, esta investigación realizada por los ingenieros Marulanda, López (2013) donde se evalúa a 323 pequeñas y medianas empresas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Pereira y Armenia en lo relacionado con las prácticas, los procesos, uso y apropiación de las tecnologías de

información y comunicaciones, las competencias y los rasgos organizacionales para gestionar el conocimiento.

Este estudio presenta el estado de la gestión del conocimiento en las Pymes colombianas, destacando avances en el desarrollo de competencias para la gestión del conocimiento y la implementación de procesos, pero no se está haciendo gestión desde la estructuración de políticas, planes, programas y proyectos, falta avanzar en la apropiación y uso de prácticas y hay una deficiencia en la aplicación de herramientas tecnológicas para gestionar el conocimiento.

Dadas las condiciones y las características de las empresas e información a obtener, fue necesario emplear un método de investigación cualitativa (acción-participación), donde se buscó verificar la aplicación de software, agilidad de aplicaciones web y la catalogación de procesos de la gestión del conocimiento como identificar, organizar, compartir y generar conocimiento a través de herramientas informáticas y sistemas de información, se aplicó un cuestionario conformado con preguntas en escala Likert a 481 pymes.

El estudio arrojó los siguientes resultados: desde la categoría de análisis organizacional con las variables: tipo de organización, capital intelectual, estímulos, direccionamiento estratégico y apropiación del conocimiento la calificación obtenida fue de 2 lo que muestra que la gestión del conocimiento no se está haciendo desde la estructuración de políticas, planes y proyectos relacionados con este tema.

Para categoría de competencias de acuerdo con las variables evaluadas (gestión de la información y la documentación, gestión de la comunicación, gestión de la innovación y el cambio, desarrollo de herramientas digitales y gestión del aprendizaje organizacional) se encuentran en un promedio de 3 lo que según en la investigación es un desarrollo regular de las competencias para la gestión del conocimiento donde se podría estar aprovechando de una mejor manera el conocimiento de los trabajadores y diversas herramientas para la innovación y lograr mayor competitividad y rentabilidad.

En cuanto a las prácticas y con la escala de calificación el promedio de las variables estudiadas (identificación del conocimiento, compartir conocimiento, aplicar conocimiento), se denota el poco uso de prácticas de conocimiento para la realización de nuevos procesos que generen innovación.

Para el estudio del uso e implantación de herramientas que permitan la gestión del conocimiento con las subcategorías según los investigadores (servicio de internet, y uso de los modelos SECI (socialización, externalización, combinación e interiorización del conocimiento) se obtuvo un promedio de 1, esto demuestra el poco uso de las TICS para la gestión del conocimiento en las Pymes.

Con esta investigación se concluye que a pesar de que se están implementando elementos organizacionales para la gestión del conocimiento, lo que tiene que ver con la definición de políticas, planes, programas y proyectos específicos con la declaración de la misión y la visión se encuentra incompletos en este desarrollo.

A pesar que se encuentra apoyo del desarrollo de competencias en la gestión del conocimiento aún se encuentran conceptos que no se llevan a la práctica y aún más la ausencia de las TICS para llevar a cabo este proceso donde se pueda vigilar, gestionar en incorporar el trabajo colaborativo.

Este estudio nos muestra la ausencia de la implementación adecuada y la falta de aprovechamiento de prácticas de gestión del conocimiento por competencias por parte las Pymes colombianas, teniendo en cuenta que las herramienta de gestión permite el ingreso de la creación de nuevas ideas, nuevos procesos y es un soporte intelectual para la empresa ya que le brinda apoyo para enfrentar el ambiente económico cambiante.

Método

Se propone un método de investigación cualitativa, debido a que se busca un mayor nivel de comprensión por medio de los significados y desde una perspectiva holística, el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan la innovación y las competencias como prácticas de gestión del conocimiento.

Muestra

Los participantes son empleados voluntarios de 10 pymes de la ciudad de Bogotá.

Instrumento

Se diseñará una entrevista con preguntas abiertas para analizar las categorías y subcategorías emergentes que serán presentados en un informe final.

Referencias

- Calderón, G, Hernández, J, y Naranjo. C. (2004). Competencias Laborales de los gerentes de talento humano. Semillero de Investigación en Gestión Humana. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. No. 23.
- Bueno, E. (1999). Gestión del conocimiento: Nuevos perfiles profesionales. SEDIC.
- Carballo, R. (2007). Innovación y gestión del conocimiento. Editorial Ediciones Díaz de Santos.
- Del Canto, E. (2011). Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento. Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8. Universidad de Carabobo.
- Hidalgo, A., Pavón, J., y León, G. (2002) La gestión de la innovación y la tecnología en las Organizaciones. Ediciones Pirámide.
- Jova, A. y Molina, V. (2010) Innovación tecnológica, gestión del conocimiento y Creación de valor para el desarrollo local. En: Memorias Universidad.
- Nofal, N. (2007) La Gestión del conocimiento como fuente de innovación. Universidad EAN Colombia.
- Nonaka, I., and Takeuchi, H. (2005) Knowledge Management: Critical Perspectives on Business and management.
- Marulanda, C. y López, M. (2013). La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia. Revista virtual Universidad Católica del Norte, número 38 pp.158-170. Fundación Universitaria Católica del Norte. Medellín Colombia.
- Montuschi, L. (2000). La economía basada en el conocimiento: importancia del conocimiento tácito y del conocimiento codificado.
- Lapiedra, R, Alegre, J. (2005) Gestión del conocimiento y desempeño innovador un estudio del papel mediador del repertorio de competencias distintivas. Cuadernos de economía y dirección de la empresa.
- Osorio, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento, ACIMED.
- Pérez, A. (2004). Conocimiento, gestión e innovación tecnológica como clave del rendimiento económico. Editorial Red Universidad del Zulia.

- Peluffo, M., Catalan, E. (2002), Santiago de Chile. CEPAL. Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público.
- Sacchi, S. (2010). Catedra administración de personal facultad de ciencias económicas y de administración. Gestión del conocimiento.
- Santos, L., Ponjuan, D., y Rodríguez, G. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Editorial Scielo Cuba.
- Tapscott. D. (1995). La economía digital. Doce temas de la nueva economía. Capítulo 2.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones: Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias.
- Tejada, A. (2006). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Editorial Red Psicología desde el Caribe.