

Propuesta de un plan de acción para la gestión del conocimiento desde las nuevas tecnologías implementadas en la empresa Cerámica Italia S.A.

Jhon Edison Gutiérrez Espinosa
Código estudiantil: 2021115023006

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magíster en Administración de Empresas e Innovación

Tutores:
Miguel Eduardo Posada Haddad
Margarita Rosa Triana Sánchez

RESUMEN

La investigación desarrollada aborda la gestión del conocimiento y la implementación de nuevas tecnologías en la empresa Cerámica Italia S.A. en esta se destaca la importancia de aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar la gestión del conocimiento, especialmente en la comunicación interna y la transferencia de conocimiento. La metodología propuesta incluye entrevistas semiestructuradas con empleados clave y técnicas de análisis de contenido y discurso. Los resultados preliminares muestran que la gestión del conocimiento actual es limitada, con desafíos como la falta de centralización de información y la dificultad en la transferencia interdepartamental del conocimiento. Se logró identificar los roles clave, falta de un plan formal estructurado para la gestión del conocimiento, la necesidad de capacitación adicional para el personal, la previsión de resistencia al cambio, y estrategias para abordar obstáculos y garantizar la adopción efectiva de las nuevas tecnologías como factor diferenciador de la organización. En esta investigación se propone un plan de acción integral que incluye factores importantes para mejorar la gestión del conocimiento a través de las nuevas tecnologías tales como la capacitación continua, el fomento de una comunicación clara y efectiva, la colaboración interdepartamental, un plan de

evaluación regular, la incentivación de innovación y la creatividad, además de promover e implementar un programa de reconocimiento y recompensas para motivar a los empleados.

Podemos ver que a través

de la investigación se pudo evidenciar la importancia de la gestión del conocimiento y la implementación de nuevas tecnologías en la empresa Cerámica Italia S.A. Todo esto basado en teorías fundamentales de gestión del conocimiento, innovación, estructura organizacional, recursos humanos y comunicación, con las que se pudo contrastar el estado actual de la organización frente a dichos postulados. La metodología propuesta incluye el enfoque cualitativo, el estudio de casos, la teoría fundamentada, la fenomenología y el enfoque etnográfico. Se planteó la realización de entrevistas semiestructuradas con empleados clave y utilizar técnicas de análisis de contenido y discurso para procesar y analizar los datos, con el fin de encontrar las barreras que no le permiten a la empresa tener una adopción de las nuevas tecnologías y la transferencia efectiva del conocimiento de sus trabajadores en cualquiera de sus áreas. Los resultados preliminares muestran que los procesos centrales de la empresa incluyen la fabricación de productos cerámicos, mercadeo, logística, comercial, innovación y financiero, y que la gestión del conocimiento actual es limitada, lo cual genera posibles desventajas que no le permitirá a la organización afrontar entornos cambiantes por los que deben afrontar hoy en día las empresas. Además de la dificultad que conlleva generar elementos diferenciadores para la generación de valor de los diferentes grupos de interés. Esto de nota la importancia que tiene la gestión del conocimiento para la empresa, ya que esta no se trata solo de la gestión documental de la información, si no que esta se debe considerar como la forma de crear conocimiento que le permita desarrollar nuevos productos o servicios. El uso de nuevas tecnologías ha demostrado que son una excelente herramienta para la gestión del conocimiento ya que no solo se debe pensar en la administración enfocada en los documentos y de su almacenamiento, si no de ser un proceso dinámico que permite crear, comprender y actuar sobre el conocimiento de manera efectiva.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Nuevas Tecnologías, Gestión del cambio, Innovación

ABSTRACT

The research conducted addresses knowledge management and the implementation of new technologies at Cerámica Italia S.A. It highlights the importance of leveraging new technologies to enhance knowledge management, especially in internal communication and knowledge transfer. The proposed methodology includes semi-structured interviews with key employees and techniques such as content and discourse analysis. Preliminary results indicate that current knowledge management is limited, with challenges such as lack of centralized information and difficulty in interdepartmental knowledge transfer. Key

roles were identified, along with the absence of a formal structured knowledge management plan, the need for additional staff training, anticipation of resistance to

change, and strategies to address obstacles and ensure effective adoption of new technologies as an organizational differentiator. An integrated action plan is proposed, encompassing factors crucial for improving knowledge management through new technologies such as ongoing training, fostering clear and effective communication, interdepartmental collaboration, regular evaluation planning, incentivizing innovation and creativity, as well as promoting and implementing a recognition and reward program to motivate employees.

Through the research, the importance of knowledge management and the implementation of new technologies at Cerámica Italia S.A. was evident. This was based on fundamental theories of knowledge management, innovation, organizational structure, human resources, and communication, against which the current state of the organization was compared. The proposed methodology includes a qualitative approach, case studies, grounded theory, phenomenology, and ethnographic approach. Semi-structured interviews with key employees were conducted, along with the use of content and discourse analysis techniques to process and analyze data, aiming to identify barriers preventing the company from adopting new technologies and effectively transferring knowledge among its workforce in any area. Preliminary results indicate that the company's core processes include ceramic product manufacturing, marketing, logistics, sales, innovation, and finance, and that current knowledge management is limited, potentially hindering the organization from facing the changing environments modern businesses must confront. Additionally, there are challenges in generating differentiating elements for creating value for various stakeholders. This underscores the importance of knowledge management for the company, as it is not solely about managing documental information but rather about creating knowledge to develop new products or services. The use of new technologies has proven to be an excellent tool for knowledge management, as it involves a dynamic process enabling effective creation, understanding, and action upon knowledge, rather than merely focusing on document administration and storage.

Key Words: Knowledge management, New Technologies, Change management, Innovation.

REFERENCIAS

1. Arévalo, L. V. G. (2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 181-197.
2. Bahoque, E., Gómez, O., & Pietrosemoli, L. (2007). Gestión del Conocimiento en la Industria de la Construcción: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(39), 393-409.

3. Barragán Ocaña, A. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento.
4. Benavides Velasco, C. A., & Quintana García, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. Ediciones Díaz de Santos.
5. Bernal, L. M. G. (2020). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para el área de formación del Programa Integración de Tecnologías a la Docencia de la Universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43(1), eC1-1.
6. Berrocal, F., & Pereda, S. (2001). Formación y gestión del conocimiento. *Revista complutense de educación*, 12(2), 639-656.
7. Bustos Farías, E., Cerecedo Mercado, M. T., & García González, M. D. J. (2016). Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 128-139.
8. Cárdenas, M. M., & Monga, A. (2020). La gestión del conocimiento en la percepción del consumidor de una marca colectiva. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 3(1), 48-64.
9. Cojitambo, J. D. C., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2020). Visión sistémica de la gestión del conocimiento en el sector financiero cooperativo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 607-638.
10. Correa-Díaz, A. M., Benjumea-Arias, M., & Valencia-Arias, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27.
11. De Freitas, V., & Oltra, G. Y. (2014). Modelo holístico de sistema de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior. *Enl@ce: revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 11(3), 4.
12. Díaz, M. S., & Valdés, J. C. V. (2006). La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 35-52.
13. Erazo, S. C. R., Domínguez, A. J. G., & Castro, A. A. (2021). Gestión del conocimiento en el sector industrial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 632-649.
14. Fernández F., & Borjas A. E. C. (2008). Los equipos de trabajo: una práctica basada en la gestión del conocimiento. *Visión gerencial*, (1), 45-58.

15. Fernández Nieves, Y., Coll Costa, J., López Bueno, M., Rodríguez García, A. R., Bosque Jiménez, J., & Mesa Anoceto, M. (2020). Enfoque intersectorial y responsabilidad social universitaria en la gestión del conocimiento sobre actividad física y salud. *Educación médica superior*, 34(2).
16. Gómez, D. R. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educación*, 37, 25-39.
17. Hernández, B. L. S. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748.
18. Marín, S. P., Berrocal, F. B., & Quero, M. L. (2002). Gestión de recursos humanos por competencias y gestión del conocimiento. *Dirección y organización*, (28).
19. Medina, G. M. R. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *REXE. Revista de estudios y experiencias en educación*, 17(35), 91-103.
20. Molina, J. L., & Serra, M. M. (2002). La gestión del conocimiento en las organizaciones. *LibrosEnRed*.
21. Molina, M. K. R., DIAZ, G. A. T., Vanegas, W. J., & Guzmán, Y. F. (2020). Transversalidad curricular en la gestión del conocimiento. *Utopía y praxis latinoamericana*, 25(11), 124-137.
22. Morales Torres, M., Cárdenas Zea, M. P., Morales Tamayo, Y., Bárzaga Quesada, J., & Campos Rivero, D. S. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 128-134.
23. Naranjo, S., González, D. L., & Rodríguez, J. (2016). El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. *Folios*, (44), 151-164.
24. Pereira Alfaro, H. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa.
25. Pérez, O. G. B., & Pino, J. W. F. (2018). Rol de la gestión educativa estratégica en la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la educación superior. *Educación médica*, 19(1), 51-55.
26. Pérez González, D. (2006). Contribución de las tecnologías de la

información a la generación

de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión. Universidad de Cantabria.

27. Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 0-0.

28. Perozo, M. (2004). Gestión del conocimiento en la capacitación para la innovación. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 10(2), 117-129.

29. Rodríguez, L. V. D. (2006). Gestión del conocimiento y tecnología de información y comunicaciones. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (58), 41-59.

30. Salazar, A. A. P. (2000). Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitivas. Universidad Tecnología Federico Santa María. Valparaíso.

31. Serrano-González, S., & Zapata-Lluch, M. (2003). Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. *El profesional de la información*, 12(4), 290-297.

32. Soto Balbón, M. A., & Barrios Fernández, N. M. (2006). Gestión del conocimiento: Parte II. Modelo de gestión por procesos. *Acimed*, 14(3), 0-0.

33. Suárez, R. O. (2006). Gestión del conocimiento en el desarrollo local. *La nueva Universidad cubana y su contribución a la universalización del conocimiento*, 21.

34. Triana-Velázquez, Y., Febles-Rodríguez, J. P., Mena-Mugica, M., González-Benítez, N., & Garcia-González