

INTRODUCCIÓN



En busca de agilidad y respuesta más oportuna a los clientes, se evalúa la implementación de un sistema de gestión del conocimiento estructurado y accesible para los agentes de soporte en Lanuzza Group S.A.S, que trascienda de una gestión de información a una verdadera gestión del conocimiento.



MARCO TEÓRICO

Una correcta gestión del conocimiento es un área de alto interés, que conlleva a entender las diferentes dimensiones dentro de la organización. Una de ellas, y de las más relevantes es el conocimiento implícito de los individuos y comunidades que confluyen en el desarrollo empresarial.

Existen diversos modelos de gestión del conocimiento que enfatizan aspectos como los procesos humanos, las interrelaciones, la colaboración, las tecnologías de la información y la comunicación. El Modelo Intellectus, integra las capacidades organizativas, tecnológicas y personales bajo la noción de competitividad integral, permitiendo identificar los intangibles relevantes, establecer indicadores para su medición y monitoreo, y vincular la gestión del conocimiento con el desempeño financiero de la organización.

Procesos críticos como:

- Captura del conocimiento.
- Organización y almacenamiento del conocimiento.
- Acceso y recuperación del conocimiento.
- Compartir y colaborar.
- Creación del nuevo conocimiento.
- Evaluación y mejora continua.



Beneficios

- Mayor innovación.
- Mejor capacidad de toma de decisiones.
- Disminución de errores y reprocesos.
- Mayor capacidad de adaptación organizacional.
- Sistematización de actividades y procesos críticos.

Dificultades

- Cultura organizacional: Resistencia al cambio.
- Recursos limitados.
- Tecnología obsoleta o inadecuada.
- Falta de liderazgo.
- Desafíos de gestión del cambio.

METODOLOGÍA

- Descriptiva. Por lo cual se caracterizan y estructuran los componentes de la gestión del conocimiento, identificando sus principales limitantes y su vinculación con micros, pequeñas y medianas empresas.
- La revisión teórica se contrasta con un proceso de recolección de información mediante encuestas a colaboradores de la empresa.
- Se identifican los factores que limitan y potencian la estructuración de un sistema de gestión de conocimiento.

VARIABLES

- Explotación del conocimiento.
- Estructuración del conocimiento.
- Integración del conocimiento.
- Sistematización del conocimiento.
- Exploración del conocimiento.

CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

- Lanuzza Group carece de un sistema estructurado de gestión del conocimiento, que afecta su eficiencia operativa y satisfacción del cliente.
- La falta de un sistema efectivo para la recopilación y transferencia de conocimientos entre departamentos es una de las principales limitantes de la compañía.
- Uno de los factores limitantes es la falta de diversificación en las fuentes de conocimiento y la ausencia de un enfoque sistemático para la captura y reutilización de conocimientos internos y externos.
- Existen limitaciones en la capacidad de la organización para innovar y mantenerse competitiva.
- Una estructuración eficaz de un sistema de gestión del conocimiento requiere un cambio cultural que promueva la generación continua de nuevos conocimientos, la experimentación, la creatividad y el trabajo colaborativo multidisciplinario.
- La implementación de tecnologías adecuadas y fáciles de usar son relevantes para superar la resistencia al cambio y facilitar la participación del equipo de trabajo.

REFERENCIAS

- Abeson, F., y Taku, M. A. (2009). Knowledge source and small business competitiveness. *Competitiveness Review: An International Business Journal incorporating Journal of Global Competitiveness*, 19(2), 88-95. <https://doi.org/10.1108/10595420910942252>
- Angulo Rincón, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53-70. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Borroto, M. J. (2007). La Gestión Del Conocimiento En La Nueva Economía. *Algunos Apuntes. Ciencia En Su PC*, 5, 30-40.
- Castañeda, D. I. (2015). Organizational learning conditions. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 62-67. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.09.003>
- Cea D'Ancona, M. Á. (2004). Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social. Síntesis.
- Collado C., Baptista P. (2014), Metodología de la investigación (6 edición), Mc Graw Hill education.
- Davenport, T. H., y Prusak, L. (1998). *Working Knowledge How Organization Manage What They Know*. (Harvard Business School Press, Ed.) (1-199). Boston, Massachusetts, United States of America.