

**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA EMPRESA ZAPATA Y VELÁSQUEZ
EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN PARA EL AÑO 2023**

Diela Morales.

Ana Manco.

Universidad Católica Luis Amigó, Especialización en Gerencia del

Talento Humano.

Jaime Alberto Beltrán Ríos

17 de mayo de 2023.

1.1. Información del Contexto Corporativo

En el año 1964 inicia una nueva historia para la zona de Urabá, donde traía con ella oportunidades laborales y académicas permitiendo un desarrollo económico e industrial a las empresas que empezaron a llegar a la zona y las ya existentes como lo fue en su momento la Compañía Frutera de Sevilla, la cual en ese año iba a realizar el primer embarque de Bananos para exportación. Un logro altamente significativo a nivel empresarial y de la Región.

Estos logros estimulaban cada vez más a crecer a los empresarios y hacer alianzas las cuales beneficiarían a los dueños capitalistas y a la clase obrera; de aquí nace la idea de negocio, con proyecciones muy positivas, donde en la mentalidad de los involucrados, se generaría ingresos económicos en gran magnitud para todos los actores y grupos de interés; Esta idea de negocio consistía en venta al por mayor y al por menor de combustible.

Fueron uno de los pioneros de esta zona en este tipo de negocio, idea creada en una alianza entre el doctor Julio Arias Roldan y el señor Oscar Zapata, quienes tomaron la iniciativa de crear una planta de combustible, con acceso al mar, con acceso terrestre al departamento del Chocó y con cercanía a los demás municipios de Antioquia. luego de un tiempo el señor Oscar Zapata, toma la decisión de vender el porcentaje que tenía de la sociedad al señor Fabio Zapata Arias, quien era su hermano, de ahí se hace una unión con el señor Francisco Luis Velásquez, unión por la cual, desde ese mismo momento da forma y se crea formalmente la sociedad llamada ZAPATA & VELASQUEZ LTDA.

Desde el inicio las instalaciones de la planta ha estado ubicada dentro de la Armada Nacional de Colombia, sede Turbo - Antioquia específicamente en Punta de las Vacas, pensada allí para cubrir la demanda vía terrestre y marítima, para toda la región caribe, pacífica y el interior del

país como proyectaban a futuro; con el tiempo de operación y con la ambición de lograr aún más participación a niveles departamentales y nacionales, la empresa debía capitalizarse, por lo cual y ante una dificultad económica, el señor Francisco Luis Velásquez no pudo seguir con dicha sociedad y fue allí donde el señor Fabio Zapata quedó como dueño absoluto de esta empresa al comprar la participación de su antiguo socio.

A partir de ese momento la empresa ha tenido un crecimiento bastante significativo interno y externo, adaptándose a cada cambio y nuevos métodos de competencia que llegaron y que llegarán al gremio.

El compromiso es con el desarrollo y el crecimiento económico de la zona, la cual los acogió desde el primer momento y les ha permitido el constante evolucionar del negocio, razón por la que cumplen con convicción y respeto cada una de las normas y certificación que el gobierno nacional o regional les ha exigido.

La empresa Zapata Y Velásquez S A S se encuentra situada en el departamento de Antioquia, en la localidad Medellín y su dirección postal es carrera 49 49 73 of 1006, Medellín, Antioquia. Zapata Y Velásquez S A S está constituida como una Sociedad Por Acciones Simplificada. La actividad a la que se dedica la empresa Zapata Y Velásquez SAS es Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos, gaseosos y productos conexos.

1.2 Resumen:

La Gestión del Conocimiento actualmente permite y alienta el intercambio de ideas, colaboración y acceso a la información más reciente. La gestión del conocimiento permite a las personas estimular la innovación y los cambios culturales necesarios para evolucionar la organización y satisfacer las cambiantes necesidades comerciales.

El intercambio de conocimientos y la colaboración cruzada ayudan a aumentar el valor ofrecido a los clientes. La organización puede dar respuestas más rápidas o acortar el tiempo que lleva mejorar un producto o servicio.

En los procesos de Gestión del Talento Humano se evidencia un creciente desarrollo en las entidades para trabajar desde lo estratégico y es por esto que se hace importante potenciar y formalizar unos componentes que son vitales para las empresas, como es la gestión del conocimiento, porque brinda un soporte que refuerza la seguridad del saber y el saber hacer en estas.

Identificar el nivel de madurez en gestión del conocimiento en el que se encuentra una empresa permitirá entenderla para analizar cuál será la línea más viable para esta, por lo que el objetivo de esta investigación es diseñar para la empresa Zapata y Velásquez el modelo de gestión del conocimiento para que haya una formalización de este y se disminuya la fuga del conocimiento principalmente, también para que haya agilidad en los procesos, mejor claridad de funciones en los cargos, para que se permita propiciar niveles de comunicación más fluidos, diafanidad sobre los tramos de control en la estructura jerárquica de la empresa y finalmente desarrollar un mayor nivel de compromiso porque esto genera potenciar el empoderamiento de los trabajadores. Basado en un enfoque cualitativo. Utilizando herramientas como encuestas con preguntas a profundidad y guías de observación.

Se concluye, que la empresa Zapata y Velásquez se encuentra en un nivel 4 (Gestionado/Establecido) En otras palabras, las iniciativas de Gestión del conocimiento están bien establecidas en la organización. Con base a los hallazgos, se hace una serie de recomendaciones para mejorar el nivel alcanzado.

1.3. Abstract:

Knowledge Management currently allows and encourages the exchange of ideas, collaboration and access to the latest information. Knowledge management enables people to stimulate innovation and the cultural changes necessary to evolve the organization and meet changing business needs.

Knowledge sharing and cross-collaboration help increase the value offered to customers. The organization can provide faster responses or shorten the time it takes to improve a product or service.

In the Human Talent Management processes there is evidence of a growing development in the entities to work from the strategic point of view and that is why it is important to promote and formalize some components that are vital for companies, such as knowledge management, because it provides a support that reinforces the security of knowledge and know-how in these.

Identifying the level of maturity in knowledge management in which a company is will allow us to understand it in order to analyze what will be the most viable line for it, so the objective of this research is to design the knowledge management model for the company Zapata y Velásquez. knowledge so that there is a formalization of this and the leakage of knowledge is reduced mainly, also so that there is agility in the processes, better clarity of functions in the positions, so that it is possible to promote more fluid levels of communication, transparency on the sections of control in the hierarchical structure of the company and finally develop a higher level of commitment because this generates empowerment of workers. Based on a qualitative approach. Using tools such as surveys with in-depth questions and observation guides.

It is concluded that the Zapata y Velásquez company is at level 4 (Managed/Established) In other words, Knowledge Management initiatives are well established in the organization. Based on the findings, a series of recommendations are made to improve the level achieved.

1.4. Marco de Referencia- Marco teórico

Marco de antecedentes.

Para el establecimiento del tema de investigación se debió partir de un interés personal en relación con la Gestión del Conocimiento en el marco empresarial, el cual permite profundizar y estructurar de una manera más precisa los procesos de aprendizaje dentro de las empresas.

Sin embargo, delimitar la pregunta y el interés específico dentro del mar de posibilidades implicó la revisión del estado del arte, es decir, las producciones anteriores que abordaran la misma línea temática. Se realizó entonces una búsqueda de bibliografía que abordara el tema y permitiera un conocimiento previo del mismo para el establecimiento del problema de investigación.

Gestión del conocimiento

El estudio realizado, proporciono la identificación y determinación de los límites de los fundamentos teóricos de la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento se inscribe regularmente como un proceso que propicia el intercambio de saberes entre personas. Se determinaron los antecedentes de la gestión del conocimiento en distintos contextos, su origen, definiciones, fases, relevancia y la implementación.

En cuanto al origen de la gestión del conocimiento, se encuentra que este tuvo su origen en los años 90, inicialmente en Estados Unidos, donde acuñó el término Know Management (Gestión del conocimiento)

Serradel E y Juan A y Arraez F, aseguran que hay dos factores que han facilitado la aparición de la gestión del conocimiento: el desarrollo tecnológico y la creciente concientización por parte del mundo empresarial, de que el conocimiento es un recurso clave.

En esta búsqueda del inicio de la gestión del conocimiento, se encontraron diversas definiciones del concepto y del proceso dentro de las organizaciones. Algunas de estas son:

Arráez F, (2000) en su libro “gestión del conocimiento” dice que es “conjunto de herramientas y técnicas que hacen coincidir las necesidades de distintas personas y equipos de trabajo con la disponibilidad efectiva de dicha información.”

Por otro lado, Belly (2002) lo define como el “compromiso de todas las personas para que aporten su capacidad intelectual y sus experiencias en pos de incrementar la eficiencia de los procesos y la aceleración de actividades.”

Pérez, dice que es la “capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializados en productos, servicios y sistemas” o “disciplina que promueve una solución integrada y celebradora para la creación de activos de información.” (2003)

Se evidencia en estas definiciones que van desde la definición de una capacidad para generar nuevos conocimientos, hasta los que solamente es una herramienta. Cada vez resuena con menor retraso gracias a los avances tecnológicos que facilitan una capacitación y actualización casi “just in time”, vía campus virtuales, videos conferencias, seminarios on-line, etc.

Es fundamental ver la gestión del conocimiento como un proceso educativo con fines aplicables en las organizaciones para facilitar procesos.

Danny Wallace (2007) en su obra Knowledge Management. Historical and Cross-Disciplinary Themes, presenta una postura más realista. En ella, describe algunos de los antecedentes que dieron origen a la gestión del conocimiento.

Wallace sostiene que, para el año de 1967, Lynton Cadwell utilizó el término “administrador del conocimiento” en Public Administration Review. Este autor empleó el término en un sentido muy cercano a la forma en que es concebido en nuestros días, ya que lo entendía como:

Un grado nunca antes experimentado, como un elemento crítico y una fuente básica de poder en esta nueva era del conocimiento. Los administradores del conocimiento... los jefes de oficina gubernamentales, los profesores de colegio, los archivistas, los técnicos en computación, los ingenieros en televisión y físicos, por ejemplo, pueden ahora encontrarse como colaboradores interdependientes en la misma empresa de administración de conocimiento estando empleados en organizaciones diferentes y en distintas localidades geográficas.

La mayoría de los estudios reconocen como los mayores precursores a Nonaka y Takeuchi; quienes en el año de 1995 publican su obra titulada The KnowledgeCreating Company. La importancia de la obra de estos autores es tal que, si se necesitara fijar una fecha de nacimiento de la gestión del conocimiento, quizá deba tomarse como referencia. Y es precisamente en la década de los 90, cuando la gestión del conocimiento empieza a utilizarse por diversas empresas e instituciones, debido a las ventajas competitivas que ofrece.

1.5. Justificación:

En los procesos de Gestión del Talento Humano se evidencia un creciente desarrollo en las entidades para trabajar desde lo estratégico y es por esto que se hace importante potenciar y formalizar unos componentes que son vitales para las empresas, como es la gestión del conocimiento, porque brinda un soporte que refuerza la seguridad del saber y el saber hacer en estas.

Para complementar lo anterior, las empresas ya van más allá de buscar el retorno de sus inversiones, dado que, a su vez buscan permanecer, crecer, ser más competitivas, ser innovadoras, ser integrales y en la medida que esto sucede se hace más evidente la necesidad de fortalecer todos estos componentes acompañados de la Gestión del Conocimiento para no repetir errores del pasado tanto propios como de otras empresas, porque es importante conservar la memoria histórica y no perder el foco misional de la entidad.

La gestión del conocimiento es parte fundamental de cualquier entidad, si bien muchas la ejecutan de manera informal cada vez se hace más necesario acceder a medios que permitan asegurar la transferencia y permanencia del mayor porcentaje de conocimiento en estas.

Teniendo en cuenta que ya el capital humano es un recurso que se reconoce cada vez más y es el componente principal para que se dé la gestión del conocimiento, se requiere crear conciencia tanto en los directivos como en sus equipos para crear cultura e interiorizarlo en cada una en las tareas que se realizan a diario, para hacer todo en función de la transferencia del conocimiento de manera documentada.

Implementar el diseño de la identificación de madurez en gestión del conocimiento en el que se encuentra una empresa permitirá entenderla para analizar cuál será la línea más viable para

esta, y a su vez se conocerá desde el inicio la manera de implementar un modelo de gestión del conocimiento y las propuestas de soluciones a las carencias que presenta la organización frente la gestión del conocimiento.

Se hace necesario diseñar para la empresa Zapata y Velásquez el modelo de gestión del conocimiento para que haya una formalización de este y se disminuya la fuga del conocimiento principalmente, también para que haya agilidad en los procesos, mejor claridad de funciones en los cargos, para que se permita propiciar niveles de comunicación más fluidos, diaphanidad sobre los tramos de control en la estructura jerárquica de la empresa y finalmente desarrollar un mayor nivel de compromiso porque esto genera potenciar el empoderamiento de los trabajadores.

El impacto que causa la implementación de la gestión del conocimiento de manera rigurosa en las empresas también se refleja en diferentes generaciones y favorece la apropiación de los procesos de aprendizaje colectivo e individual de una manera más amigable porque existe un orden y en la medida que van evolucionando se fortalece este proceso también.

1.6. Pregunta Objeto de estudio, Orientadora:

¿El diseño del modelo de gestión del conocimiento en el área administrativa y financiera para la empresa Zapata y Velásquez en la ciudad de Medellín para el año 2023 contribuirá a minimizar la fuga del conocimiento?

1.7. Objetivo General:

Diseñar el modelo de gestión del conocimiento en el área administrativa y financiera para la empresa Zapata y Velásquez en la ciudad de Medellín para el año 2023, con el fin de minimizar la fuga del conocimiento.

1.8. Objetivos específicos:

- Determinar mediante encuesta el nivel de implementación de gestión del conocimiento.
- Precisar el estado de las variables de gestión del conocimiento.
- Establecer el modelo necesario de gestión del conocimiento para el cumplimiento de las expectativas de la empresa.

1.9. Alcances del proyecto:

Con el trabajo y al diseñar el modelo de gestión del conocimiento en el área administrativa y financiera para la empresa Zapata y Velásquez se quiere:

Agilizar: Lidar con la baja productividad causada por un pobre acceso a la información es posible con un efectivo sistema de gestión del conocimiento. Una rápida recolección de la información les ahorra tiempo muy valioso a los empleados, el cual puede ser invertido en cosas más importante.

Generar sentido de pertenencia: por parte de los trabajadores ya que sabemos que el aprendizaje más productivo se da en equipo, lo cual implica para los líderes de organizaciones diseñar el trabajo desde una perspectiva colaborativa, adoptar un estilo más participativo y abierto, facilitar múltiples relaciones entre los agentes sociales de la empresa, favorecer el trabajo en equipo y la retroalimentación, así como establecer incentivos de carácter colectivo que refuercen el trabajo en conjunto (Naranjo, 2011).

Evitar deserción: Los expertos en gestión del conocimiento remarcan la importancia de proteger el know-how de la empresa, para evitar la fuga de sus empleados. Es más, al formalizar, agrupar y hacer accesible el conocimiento, la empresa depende menos del conocimiento de un individuo o grupo de individuos.

1.10. Cronograma de actividades:

Actividad	SEMESTRE 1.																
	ago-22				sep-22				oct-22				nov-22				dic-22
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
ANTEPROYECTO.																	
Información del contexto corporativo																	
Resumen																	
Marco de referencia																	
Justificación																	
Pregunta objeto de estudio																	
Objetivo general																	
Objetivos específicos																	
Metodología																	
Alcance del proyecto y presentación																	
Cronograma de actividades																	
Glosario																	

Actividad	SEMESTRE 2.																
	feb-23				mar-23				abr-23				may-23				jun-23
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
DESARROLLO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.																	
Desarrollo de objetivos específicos																	
Trabajo de campo																	
Recolección de la información																	
Propuesta técnica																	
Conclusiones																	
Recomendaciones																	
Resumen																	
Presentación																	
Bibliografía y cibergrafía																	

1.11. Glosario de términos:

Activos de información: Las herramientas o utilidades para el desarrollo y soporte de los sistemas de información. Personas que manejen datos, o un conocimiento específico muy importante para la organización.

Capacidad intelectual: Desarrollo mental de un individuo en cada época de su vida, el óptimo desarrollo de estas capacidades depende tanto de factores genéticos, personales y ambientales.

Concientización: Adquirir conciencia de algo o hacer que alguien sea consciente de algo.

Cultura organizacional: Aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. Se trata, en román paladino, de la psicología de la organización, de su núcleo.

Deserción: Es un término vinculado al verbo desertar: abandonar, dejar, alejarse.

Diafanidad: Propiedad de un cuerpo de dejar pasar la luz casi en su totalidad. Claridad, limpieza

Documentar: Proporcionar documentos para acreditar algo que se dice o se escribe.

Estrategia: Es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas.

Fuga de conocimiento: Fuga de talentos a la pérdida de personas altamente calificadas que deciden emigrar.

Gestión del conocimiento: Conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto.

Gestión de la información: Es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación).

Retorno de inversión: El retorno es el beneficio que obtienes como resultado de tus inversiones. El ROI se define generalmente como la relación entre el beneficio neto y el coste total de la inversión.

Sentido de pertenencia: sentimiento de identidad que el individuo genera con la comunidad con la que interactúa para alcanzar metas en común.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

2.1. Desarrollo de Objetivos Específicos:

Determinación mediante encuesta del nivel de implementación de gestión del conocimiento

Mediante rastreo de artículos relacionados con la medición de Gestión de Conocimiento en las empresas, se encontró el artículo nivel de madurez en los sistemas de gestión del conocimiento dentro de las instituciones de educación superior: un estudio de caso desde un enfoque holístico; a partir de esta lectura se comprendió como se determinaba el nivel de madurez de gestión del conocimiento en una empresa, mediante el instrumento que esta brindaba, el cual era una encuesta.

De acuerdo a lo anterior, nos apoyamos en este modelo de encuesta sobre el nivel de madurez de gestión del conocimiento en la organización estaba dividida en 6 variables, esta se hizo mediante formulario de Google y se envió vía correo electrónico al área administrativa y financiera de la empresa Zapata y Velásquez, conformada por 14 personas entre contadores, auxiliares contables y administrativos, de las cuales el 100% la diligenciaron y esto permitió un resultado más real de la encuesta.

Precisión del estado de las variables de gestión del conocimiento.

Para alcanzar una mayor precisión en el estado de las variables se buscó apoyo en el artículo mencionado en el punto anterior, porque este brindaba herramientas para la medición de estos estados y se complementaba con la encuesta realizada, la cual estaba compuesta por 31 preguntas subdivididas de la siguiente manera:

- Variable 1: Estrategia de Gestión del Conocimiento, 5 preguntas
- Variable 2: Personas/ Cultura, 7 preguntas
- Variable 3: Procesos de Gestión del Conocimiento, 6 preguntas

- Variable 4: Tecnología, 5 preguntas
- Variable 5: Tecnología de Información y Comunicación (Redes), 5 preguntas
- Variable 6: Gestión de la Información, 3 preguntas.

Se dio precisión en el estado de las variables de Gestión del Conocimiento de la empresa antes mencionada, donde se estableció un promedio a nivel de cada variable y a nivel general, en las cuales se identificaron las brechas presentes en la organización.

Establecimiento del modelo necesario de gestión del conocimiento para el cumplimiento de las expectativas de la empresa.

Para el establecimiento del modelo que se requiere de gestión del conocimiento en la empresa se abordó al equipo de la gerencia, se les socializó mediante presentación sobre el tema, a partir de esto se les cuestionó las necesidades que identificaban inicialmente frente a este, lo avances de gestión del conocimiento a grandes rasgos y el alcance de las personas a encuestar, esto derivó un instrumento de diagnóstico; la encuesta del nivel de madurez de gestión del conocimiento.

De acuerdo a los resultados evidenciados en la encuesta se determinó mediante estudio y análisis de diferentes modelos de gestión del conocimiento, que el más viable para esta entidad es el cierre de brechas, por el nivel en el que se encuentra la empresa en la actualidad y permitirá llegar al nivel deseado de Gestión del Conocimiento para el cumplimiento de las expectativas de la empresa.

2.2. Metodología:

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo, porque para alcanzar el objetivo de la misma, que es diseñar el modelo de gestión del conocimiento en el área administrativa y financiera para la empresa Zapata y Velásquez, se decidió contrastar las propuestas de la teoría convencional sobre

la gestión del conocimiento con la experiencia de actores de la empresa (gerentes, comerciales, asistentes, auxiliares, contadores). Todo ello en el marco de la teoría fundamentada, en la que se construye teoría a partir de las interpretaciones de las propias personas.

Para lograr estos objetivos se diseñó una encuesta con preguntas a profundidad y guías de observación.

Para el análisis de los datos cualitativos que arrojará la investigación se quiere utilizar la Teoría Fundamentada, que permite crear propuestas teóricas basándose exclusivamente en los datos. Su propósito es proveer una base con la cual la teoría pueda ser científica y metodológicamente generada (Glasser y Strauss, 1999).

Los objetivos específicos de la investigación incluyen precisar el estado de las variables de gestión del conocimiento en la empresa Zapata y Velásquez y establecer el modelo necesario de gestión del conocimiento para el cumplimiento de las expectativas de la empresa.

2.3. Trabajo de Campo:

Se realizó encuesta compuesta por 31 preguntas, subdivididas en 6 variables en un formulario de Google y se envió por correo electrónico a los participantes.

30/4/23, 15:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

Por favor diligencie cada una de las preguntas según su nivel de conocimiento dentro de la organización, esta se encuentra dividida en 6 puntos de los cuales se desprenden varias preguntas las cuales son de selección múltiple con única respuesta, este formulario no tiene respuestas correctas o incorrectas, es importante que se conteste con toda sinceridad para determinar de manera real en que nivel de madurez se encuentra la empresa en Gestión del Conocimiento y así generar la intervención más conveniente.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Estrategia de Gestión del conocimiento. (GC)

- En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez se ha incorporado la Gestión del Conocimiento en su Plan de Gestión. *

Marca solo un óvalo.

☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1OPQFmc3z48tht4B7UCe_nGW_U3pgV6Fxyt8Qe8E 1/15

30/4/23, 18:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se han identificado claramente los activos intelectuales. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, no se ha comunicado un objetivo claro de Gestión del Conocimiento a todo su personal para fomentar el desarrollo científico y tecnológico *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

4. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los empleados opinan que el intercambio de saber hacer (know-how) es importante para el éxito de la organización. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 18:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

5. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se ha puesto en marcha un conjunto de herramientas de Gestión del Conocimiento para facilitar el aprendizaje, antes, durante y después de las iniciativas de Gestión del Conocimiento. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

6. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se ha puesto en marcha un conjunto de herramientas de Gestión del Conocimiento para facilitar el aprendizaje, antes, durante y después de las iniciativas de Gestión del Conocimiento. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

7. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el conocimiento es reconocido como esencial para el éxito a largo plazo de la organización *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

8. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los administrativos están dispuestos a dar recomendaciones/sugerencias o ayudar a petición de cualquier otra persona dentro de la empresa *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

9. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe algún tipo de incentivo para alentar el intercambio de conocimiento entre los administrativos. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

10. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existen programas de capacitación en Gestión del Conocimiento o campañas de comunicación (p. ej. talleres de inducción, talleres para usuarios, otros) *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

11. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe con regularidad sesiones de intercambio de conocimiento *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

12. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe un mecanismo de medición para conocer el estado de Gestión del Conocimiento en la empresa. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

13. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, las iniciativas de Gestión del Conocimiento ha dado lugar a una cultura de intercambio de conocimiento. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

3. Procesos de Gestión del Conocimiento (identificar, capturar, codificar, almacenar y utilizar el activo de conocimiento)

14. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, El activo de conocimiento, que es indispensable para la realización de tareas rutinarias, está documentado. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

15. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, El Sistema Integrado de Gestión de Calidad mejora la calidad y eficiencia del trabajo diario *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 18:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

16. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, Se *
documentan las buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

17. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata *
y Velásquez, Sistema Integrado de Gestión de Calidad existente se utiliza de
forma activa y eficiente.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

18. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el *
desempeño de los procesos de conocimiento se mide cuantitativamente.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 18:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

19. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los *
procesos existentes de Gestión del Conocimiento se pueden adaptar fácilmente a
las nuevas necesidades de la empresa.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

4. Tecnología (Conjunto de herramientas que facilitan la GC)

20. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata *
y Velásquez, existen proyectos pilotos que apoyan a la Gestión del
Conocimiento.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

21. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe tecnología e infraestructura que soporte la Gestión del Conocimiento: entornos virtuales de soporte a equipos, portal de Intranet, otros. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

22. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el sistema está enfocado sólo a ciertas unidades o algunos departamentos *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

23. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad está estrechamente integrado a los procesos de la empresa, es decir, apoya sus funciones. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

24. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe un mejoramiento continuo de los sistemas existentes en la empresa. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

5. Tecnología de Información y Comunicación (Redes)

25. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los sistemas están para apoyar a los integrantes de la unidad a conocerse entre sí *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

26. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, La empresa ha puesto la tecnología para apoyar la creación redes de conocimiento *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

27. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, posee un documento con propósito, funciones y responsabilidades claramente definidas. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

30/4/23, 16:19 Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

28. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los integrantes del proceso se ven recompensados en la realización de sus actividades, que se traducen en creación de redes de intercambio de conocimiento. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

29. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los responsables de la información se reúnen regularmente y la organizan en torno a las necesidades de la empresa. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

6. Gestión de la Información (Actividades para que los datos e información estén disponible en toda la organización, de forma organizada)

30/4/23, 16:19

Encuesta nivel de madurez de Gestión del Conocimiento en el área Administrativa y Financiera de la empresa Zapata Y Velásquez.

30. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, *
tiene una estrategia claramente definida para la Gestión de la Información.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

31. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata *
y Velásquez, existen eficientes Sistemas de Gestión de la Información y se
utilizan de forma activa y eficientemente

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

32. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los *
Sistemas de Gestión de la Información se adaptan con facilidad a los
requerimientos de la empresa.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

2.4. Recolección de Información, Sistematización y Codificación:

Se tabuló la información obtenida de la encuesta, cada variable se promedió para identificar el nivel de madurez en la que se encuentra la organización.

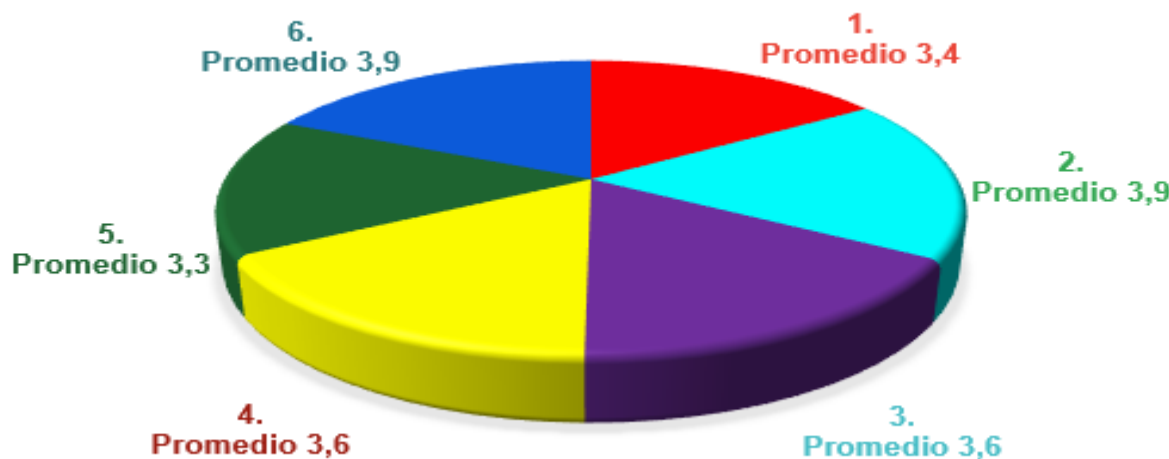
1. ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.									
1. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se han identificado claramente los activos intelectuales.	1. Puntuación	2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez se ha incorporado la Gestión del Conocimiento en su Plan de Gestión.	2. Puntuación	3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, no se ha comunicado un objetivo claro de Gestión del Conocimiento a todo su personal para fomentar el desarrollo científico y tecnológico.	3. Puntuación	4. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los empleados opinan que el intercambio de saber hacer (know-how) es importante para el éxito de la organización.	4. Puntuación	5. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se ha puesto en marcha un conjunto de herramientas de Gestión del Conocimiento para facilitar el aprendizaje, antes, durante y después de las iniciativas de Gestión del Conocimiento.	5. Puntuación
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	En desacuerdo	2	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
SUMA	54		60		39		57		55
PROMEDIO	3,9		4,3		2,8		4,1		3,9
									TOTAL PROMEDIO
									3,8

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

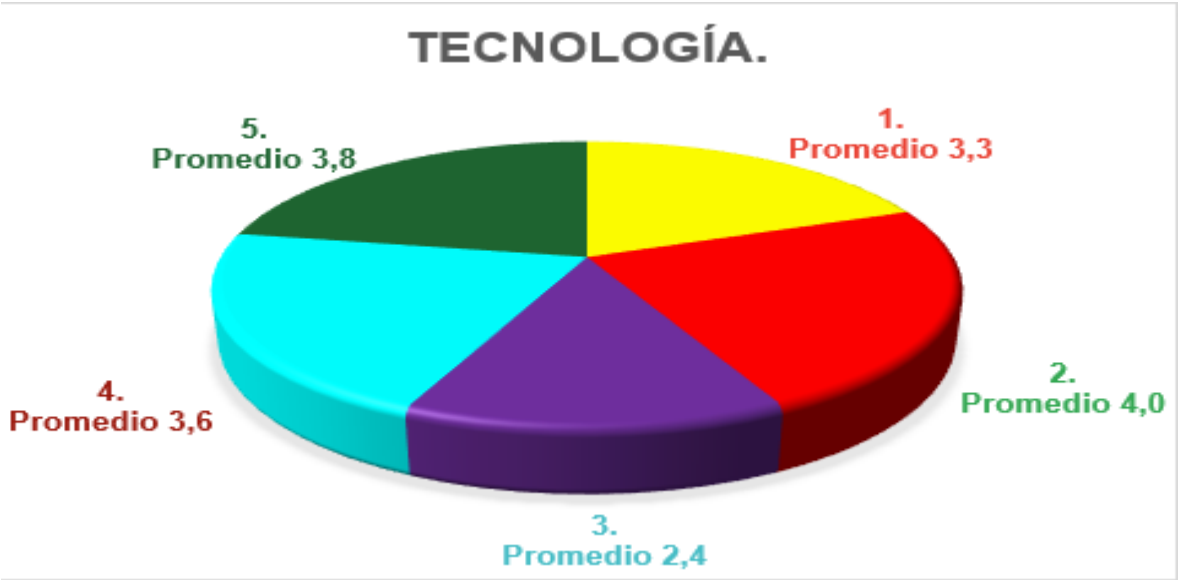


3. PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.											
1. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el activo de conocimiento, que es indispensable para la realización de tareas rutinarias, está documentado.	Puntuación	2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad mejora la calidad y eficiencia del trabajo diario.	Puntuación	3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, se documentan las buenas prácticas y lecciones aprendidas.	Puntuación	4. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad existente se utiliza de forma activa y eficiente.	Puntuación	5. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el desempeño de los procesos de conocimiento se mide cuantitativamente.	Puntuación	6. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los procesos existentes de Gestión del Conocimiento se pueden adaptar fácilmente a las nuevas necesidades de la empresa.	Puntuación
En desacuerdo	2	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Totalmente de acuerdo	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
SUMA	47		55		50		50		46		54
PROMEDIO	3,4		3,9		3,6		3,6		3,3		3,9
											3,6

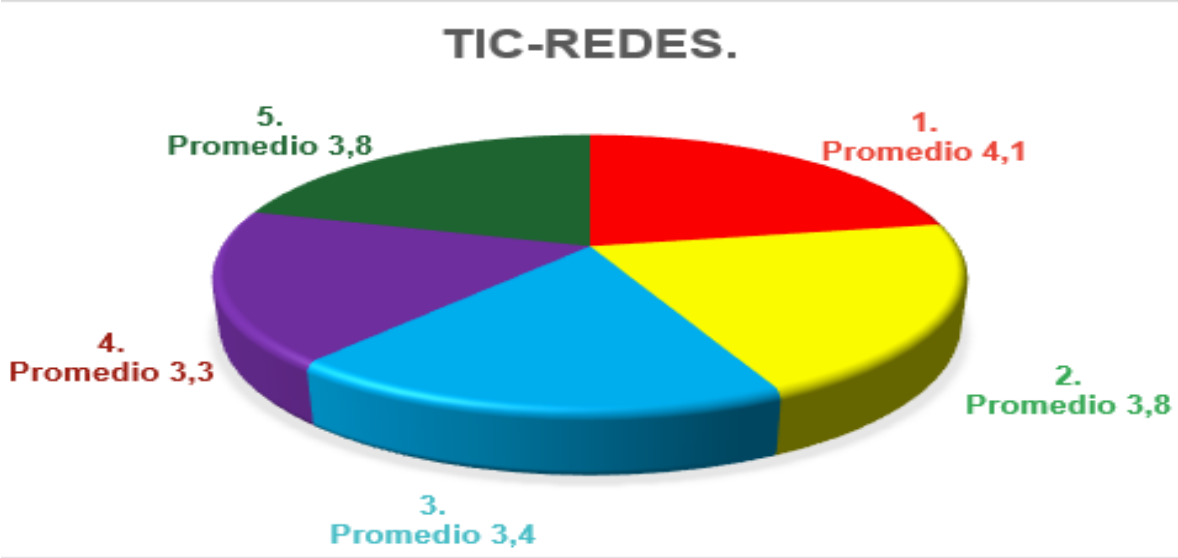
PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.



4. TECNOLOGÍA.									
1. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existen proyectos pilotos que apoyan a la Gestión del Conocimiento.	Puntuación	2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe tecnología e infraestructura que soporte la Gestión del Conocimiento: entornos virtuales de soporte a equipos, portal de Intranet, otros.	Puntuación	3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el sistema está enfocado solo a ciertas unidades o algunos departamentos.	Puntuación	4. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad está estrechamente integrado a los procesos de la empresa, es decir, apoya sus funciones.	Puntuación	5. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existe un mejoramiento continuo de los sistemas existentes en la empresa.	Puntuación
1.		2.		3.		4.		5.	
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	De acuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	En desacuerdo	2	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
SUMA	46		56		33		51		53
PROMEDIO	3,3		4,0		2,4		3,6		3,8
									3,4



5. TIC-REDES.									
1. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los sistemas están para apoyar a los integrantes de la unidad a conocerse entre sí.	Puntuación	2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, la empresa ha puesto la tecnología para apoyar la creación redes de conocimiento.	Puntuación	3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, posee un documento con propósito, funciones y responsabilidades claramente definidas.	Puntuación	4. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los integrantes del proceso se ven recompensados en la realización de sus actividades, que se traducen en creación de redes de intercambio de conocimiento.	Puntuación	5. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los responsables de la información se reúnen regularmente y la organizan en torno a las necesidades de la empresa.	Puntuación
	1.		2.		3.		4.		5.
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2	Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	1
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
SUMA	58		53		47		46		53
PROMEDIO	4,1		3,8		3,4		3,3		3,8
									TOTAL PROMEDIO
									3,7

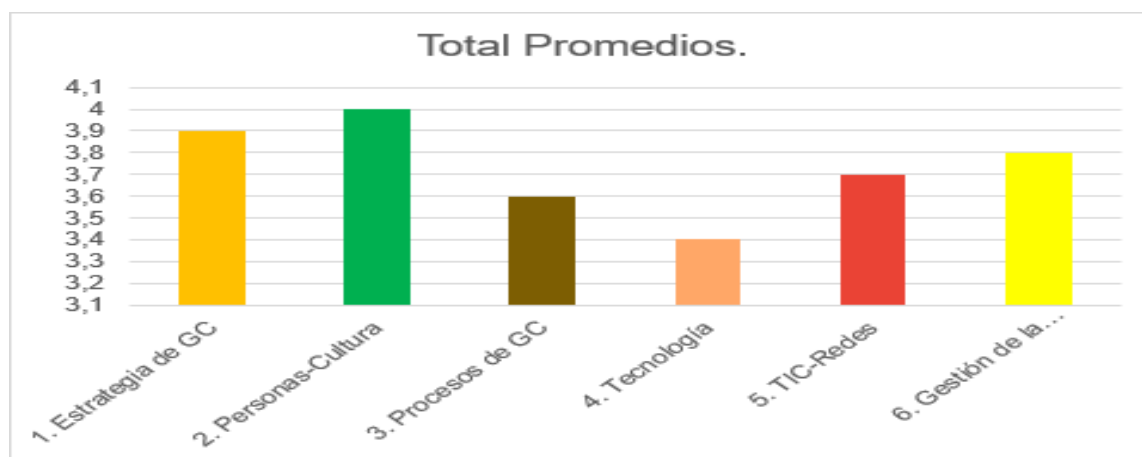


6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.					
1. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, tiene una estrategia claramente definida para la Gestión de la Información.	Puntuación 1.	2. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, existen eficientes Sistemas de Gestión de la Información y se utilizan de forma activa y eficientemente.	Puntuación 2.	3. En el proceso administrativo y financiero de la empresa Zapata y Velásquez, los Sistemas de Gestión de la Información se adaptan con facilidad a los requerimientos de la empresa.	Puntuación 3.
De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
De acuerdo	4	En desacuerdo	2	De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	En desacuerdo	2	En desacuerdo	2
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
De acuerdo	4	De acuerdo	4	De acuerdo	4
SUMA	53		51		56
PROMEDIO	3.8		3.6		4.0
TOTAL PROMEDIO					3.8

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.



TOTAL PROMEDIOS.



2.5. Propuesta Técnica:

Como parte de las necesidades planteadas por el equipo directivo de Zapata y Velásquez aunado al resultado de la encuesta realizada por el equipo administrativo y financiero de la misma y de acuerdo al análisis realizado de estos resultados, se presenta la siguiente propuesta técnica para desarrollarse inicialmente durante 18 meses, para que se pueda dar un cierre de brechas entre el nivel que quedó la empresa, 4 gestionado establecido, y el 5, optimizado compartido el cual es el nivel máximo de madurez de acuerdo a esta propuesta, a través de las estrategias y/o intervención en acompañamiento del equipo de talento humano, equipo directivo y equipo administrativo y financiero.

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
1. ESTRATEGIA DE GC.	Sensibilizar al equipo de colaboradores sobre Gestión del Conocimiento y relacionarlos con el concepto de activos intelectuales.	1 mes	GTH	\$ 500.000
	Elaborar registros documentales (manuales, guías, etc.) de cada cargo sobre los procedimientos y conocimientos específicos de cada activo intelectual.	3 meses	GTH y Colaborador	\$ 3.000.000
	Construir y socializar los objetivos de Gestión del Conocimiento a los colaboradores.	1 mes	GTH	\$ 800.000
	Favorecer los procesos de formación, capacitación interna por parte de los colaboradores hacia los compañeros de trabajo.	3 meses	GTH	\$ 300.000
	Formular un plan de gestión del conocimiento de manera formal y socializar periódicamente las actividades que se requieren para su implementación.	12 meses	GTH	\$ 1.500.000

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
2. PERSONAS Y CULTURA.	Realizar un diagnóstico participativo para reconocer las debilidades y fortalezas sobre Gestión del conocimiento	5 meses	GTH y Colaborador	\$ 500.000
	Elaborar un programa de capacitaciones sobre gestión de Conocimiento en conjunto con los colaboradores y la gerencia.	3 meses	GTH y Colaborador	\$ 1.000.000
	Divulgar el plan de capacitación con todos los colaboradores.	1 mes	GTH	\$ -
	Elaborar indicadores que ayuden a medir el estado de la gestión del conocimiento en los colaboradores	2 meses	GTH	\$ -
	Generar encuentros colaborativos para el intercambio de conocimientos.	12 meses	GTH	\$ 1.500.000

ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	2023												2024						2024					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre						
	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.																								
Sensibilizar al equipo de colaboradores sobre Gestión del Conocimiento y relacionarlos con el concepto de activos intelectuales.																								
Elaborar registros documentales (manuales, guías, etc.) de cada cargo sobre los procedimientos y conocimientos específicos de cada activo intelectual.																								
Construir y socializar los objetivos de Gestión del Conocimiento a los colaboradores.																								
Favorecer los procesos de formación, capacitación interna por parte de los colaboradores hacia los compañeros de trabajo.																								
Formular un plan de gestión del conocimiento de manera formal y socializar periódicamente las actividades que se requieren para su implementación.																								
2. PERSONAS-CULTURA																								
Realizar un diagnóstico participativo para reconocer las debilidades y fortalezas sobre Gestión del conocimiento																								
Elaborar un programa de capacitaciones sobre gestión de Conocimiento en conjunto con los colaboradores y la gerencia.																								
Divulgar el plan de capacitación con todos los colaboradores.																								
Elaborar indicadores que ayuden a medir el estado de la gestión del conocimiento en los colaboradores																								
Generar encuentros colaborativos para el intercambio de conocimientos.																								

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
3. PROCESOS DE GC.	Documentar el activo de conocimiento indispensable para la realización de actividades rutinarias	5 meses	GTH	\$ 800.000
	Elaborar indicadores que midan la calidad y la eficiencia del trabajo diario con base en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad	2 meses	GTH	\$ -
	Implementar formatos donde se documenten las buenas prácticas y lecciones aprendidas.	2 meses	GTH y Colaborador	\$ 700.000
	Formular indicadores donde se mida cuantitativamente el desempeño de los procesos de conocimiento.	2 meses	GTH	\$ -
	Construir e implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.	12 meses	GTH	\$ 2.000.000

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
4. TECNOLOGÍA.	Aplicar en cada área, unidad o departamento de la empresa el Sistema de gestión de la calidad	5 meses	GTH	\$ 800.000
	Elaborar proyectos pilotos que apoyen la Gestión del Conocimiento.	6 meses	GTH	\$ 500.000
	Aplicar el ciclo PHVA a los procesos de la empresa con base en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad	6 meses	GTH	\$ 1.000.000
	Documentar los procesos de mejoramiento continuo de los sistemas existentes en la empresa.	4 Meses	GTH	\$ 800.000
	Dotar la empresa de la tecnología e infraestructura que se requiera para soportar la Gestión del Conocimiento: entornos virtuales de soporte a equipos, portal de Intranet, otros.	18 meses	Gerencia	\$ 3.500.000

[illegible]

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
5. TIC - REDES.	Generar espacios desde el sistema que permitan a los integrantes de la unidad o área a conocerse entre sí.	4 meses	GTH y Colaborador	\$ 300.000
	Capacitar al personal en la creación de redes de conocimiento con el apoyo de la tecnología	2 meses	GTH	\$ 500.000
	Construir conjuntamente con los colaboradores un sistema de recompensas en la realización de sus actividades, que se traduzcan en creación de redes de intercambio de conocimiento.	4 Meses	GTH y Colaborador	\$ 500.000
	Implementar reuniones periódicas entre los responsables de la información para la organizarla en torno a las necesidades de la empresa.	12 meses	GTH	\$ -

VARIABLE	ESTRATEGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE	COSTO
6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	Definir una estrategia clara y documentada para la Gestión de la Información.	8 meses	GTH	\$ 2.000.000
	Elaborar y socializar el plan de Sistemas de Gestión de la Información	12 meses	GTH	\$ 1.500.000
	Diseñar los Sistemas de Gestión de la Información que se adapten con facilidad a los requerimientos de la empresa.	8 meses	GTH	\$ 1.500.000

ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	2023												2024						2024					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre						
	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas	semanas						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
5. TIC-REDES.																								
Generar espacios desde el sistema que permitan a los integrantes de la unidad o área a conocerse entre sí.																								
Capacitar al personal en la creación de redes de conocimiento con el apoyo de la tecnología																								
Construir conjuntamente con los colaboradores un sistema de recompensas en la realización de sus actividades, que se traduzcan en creación de redes de intercambio de conocimiento.																								
Implementar reuniones periódicas entre los responsables de la información para la organizarla en torno a las necesidades de la																								
6. GESTIÓN DE LA INFORMACION.																								
Definir una estrategia clara y documentada para la Gestión de la Información.																								
Elaborar y socializar el plan de Sistemas de Gestión de la Información.																								
Diseñar los Sistemas de Gestión de la Información que se adapten con facilidad a los requerimientos de la empresa.																								

2.6. Conclusiones:

1. Con los resultados obtenidos, se evidencia que es posible moldear el conocimiento ya existente en la empresa Zapata y Velásquez para depurar los procesos de la organización.
2. Según el modelo de madurez de gestión del conocimiento utilizado la organización se encuentra en un nivel 4, es decir Gestionado/establecido. En otras palabras, las iniciativas de Gestión del conocimiento están bien establecidas en la organización.
3. El hecho de que la organización se encuentre en nivel 4 no quiere decir que el nivel de Gestión del Conocimiento este lo suficientemente desarrollado.
4. El nivel de compromiso de los colaboradores requiere ser potenciado.
5. Esta herramienta de diagnóstico permitió identificar dentro de cada variable, los puntos específicos que requieren ser reforzados y los puntos que se deben cuidar para que permanezcan estables dentro de la empresa.

2.7. Recomendaciones:

1. Implementar estrategias para moldear el conocimiento existente en la empresa Zapata y Velásquez para la consolidación de los procesos que se requieren realmente en esta, así incrementar el rendimiento y que haya más fluidez.
2. Es importante llegar al nivel de madurez de optimización en la organización para que se pueda integrar de manera plena la gestión del conocimiento.
3. A partir de los hallazgos se recomienda a la organización Zapata y Velásquez continuar trabajando en la implementación del cierre de brechas de Gestión del Conocimiento.

4. Se propone realizar actividades con los colaboradores para que se de un empoderamiento por parte de estos y así desarrollen un mayor nivel de compromiso y autonomía en sus tareas.

5. Para intervenir de manera estratégica y en general se proponen una serie de actividades que abarcan un periodo de 18 meses en todas las variables evaluadas, para reforzar las que puntuaron bajo y mantener en mejora continua las que puntuaron alto.

2.8. Bibliografía y Cibergrafía:

Arráez F. Gestión del conocimiento. (En Línea) 2000; (6 páginas)

Belly P. El paso previo a la KM. (En línea) 2002; (4 páginas)

Glaser, B. y Strauss, A. (1999). The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research. Nueva York: Aldine Transaction.

Naranjo, C. G. (2011). El liderazgo en la gestión del conocimiento. Perspectivas en Psicología, 10.

Pérez Z. Un enfoque sobre la gestión del conocimiento desde la perspectiva de la calidad. (En línea). 2003; (6 páginas)

Serrandel E, Juan. La gestión del conocimiento en la nueva economía (En línea) 2003; (11 páginas)