



Estado actual del Sistema de Gestión del Conocimiento en la estructura nacional de la

Universidad Cooperativa de Colombia

Leidy Vanessa Castro Gómez

Shirley Marcela Acevedo

Daniela Naranjo Gutiérrez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

Mayo de 2024

Estado actual Sistema de Gestión del Conocimiento en la estructura nacional de la Universidad
Cooperativa de Colombia

Leidy Vanessa Castro Gómez

Shirley Marcela Acevedo

Daniela Naranjo Gutiérrez

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia del
Talento Humano

Asesor(a)

Jaime Darío Restrepo Díaz

Magister en Gestión Tecnológica

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Mayo de 2024

Dedicatoria

El presente trabajo de grado está dedicado a nuestra familia, por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia infinita. Cada logro alcanzado es gracias a su inspiración y sacrificio. Este trabajo está dedicado a ustedes, quienes han sido nuestra roca en este viaje académico.

También lo dedicamos a nosotras mismas, por nuestra dedicación, perseverancia y crecimiento personal a través de este camino. Este logro es el resultado de nuestro esfuerzo, determinación, compromiso y crecimiento continuo, así como del excelente trabajo en equipo.

¡Felicitaciones Leidy, Daniela y Marcela por llegar hasta aquí!

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de grado.

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos la fortaleza, la sabiduría, el deseo y la perseverancia necesarias para lograr alcanzar este objetivo que nos propusimos el día que decidimos iniciar la especialización como parte de nuestro proyecto de vida.

De igual forma extendemos este agradecimiento a nuestras familias quienes nos brindaron su apoyo permanente e incondicional.

También damos un profundo agradecimiento a la Universidad Minuto de Dios quien nos brindó la oportunidad de subir un peldaño más en nuestra vida académica impactando positivamente a las profesionales que somos.

Extendemos de igual manera un reconocimiento y agradecimiento al profesor Jaime Darío Restrepo por su orientación, disposición, paciencia y dirección para poder llevar a cabo este proyecto.

A la Universidad Cooperativa de Colombia por permitirnos tomar como referencia el Sistema de Gestión de Conocimiento, programa que actualmente manejan en la institución.

Por último y no menos importante, gracias infinitas a este hermoso grupo de trabajo que logramos conformar, uniendo el lazo académico y personal. Juntas superamos desafíos, horas de estudio, nos apoyamos y demostramos una vez más que el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos.

**Nuestro eterno agradecimiento por ser parte fundamental de este importante logro en
nuestras vidas.**

Contenido

1	Lista de tablas	7
2	Lista de gráficas.....	8
3	Lista de anexos.....	10
4	Resumen	11
5	Abstract.....	12
6	Introducción.....	13
7	CAPÍTULO I	15
7.1	Planteamiento del Problema	15
7.1.1	Descripción del Problema	15
7.1.2	Formulación del Problema.....	16
7.2	Objetivos	17
7.2.1	Objetivo General.....	17
7.2.2	Objetivos específicos	17
7.3	Justificación.....	18
8	CAPÍTULO II	19
8.1	Marco Referencial.....	19
8.1.1	Marco Conceptual.....	19
8.1.2	Marco Contextual	20
8.1.3	Marco Legal.....	22
8.1.4	Marco Teórico.....	26
9	CAPÍTULO III	31
9.1	Diseño Metodológico.....	31
9.1.1	Línea de investigación institucional	31
9.1.2	Eje temático	31
9.1.3	Enfoque de investigación y paradigma investigativo	31
9.1.4	Diseño	31
9.1.5	Alcance.....	32
9.1.6	Población.....	32
9.1.7	Tamaño de muestra.....	32
9.1.8	Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.....	33

9.1.9	Análisis y tratamiento de datos.	33
9.1.10	Plan de acción del proyecto.....	34
10	CAPÍTULO IV	36
10.1	Resultados y Discusiones	36
11	CAPÍTULO V	47
11.1	Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
11.2	Recomendaciones.....	48
12	Referencias.....	49
13	Anexos.....	54

1 Lista de tablas

Tabla 1 <i>Construcción propia del plan de acción</i>	34
Tabla 2 <i>Cargos discriminados por nivel de cargo</i>	37
Tabla 3 <i>Relación de la frecuencia del uso del sistema de gestión de procesos con el tiempo de vinculación a la UCC</i>	46

2 Lista de gráficas

Gráfica 1 <i>Modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995)</i>	28
Gráfica 2 <i>Cargos de la muestra de la Universidad Cooperativa de Colombia</i>	36
Gráfica 3 <i>Tiempo laborado en la UCC</i>	38
Gráfica 4 <i>Conocimiento del sistema de gestión de procesos en la UCC</i>	38
Gráfica 5 <i>Conocimiento de guías, procesos, procedimientos, manuales y documentos</i>	¡Error!

**M
a
r
c
a
d
o
r
n
o
d
e
f
i
n
i
d**

Gráfica 6 <i>Facilidad de acceder al sistema de gestión de procesos de la UCC</i>	40
Gráfica 7 <i>Frecuencia en que es utilizada la información del sistema de gestión de procesos en la UCC</i>	40
Gráfica 8 <i>Actualización de la información del sistema de gestión de procesos en la UCC</i>	41
Gráfica 9 <i>El sistema de gestión de procesos de la UCC permite el compartir información de otras áreas</i>	42
Gráfica 10 <i>La información que se encuentra en el sistema de gestión de procesos ayuda al proceso de aprendizaje</i>	43
Gráfica 11 <i>La información que se encuentra en el sistema de gestión de procesos ayuda al proceso de aprendizaje</i>	44
Gráfica 12 <i>Tipo de información que se encuentra en el sistema de gestión de procesos en la UCC</i>	45
Gráfica 13 <i>Aplicación de una metodología organizada y clara del sistema de gestión de procesos</i>	46

3 Lista de anexos

<i>Anexos 1 Cuestionario</i>	54
------------------------------------	----

4 Resumen

Este estudio, realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), tuvo como objetivo evaluar la eficiencia y el nivel de aplicación del proceso de gestión del conocimiento en el marco de la estructura nacional de la institución. A través de una encuesta entre el personal operativo, táctico y estratégico de la estructura nacional, se recopilaron datos cruciales para comprender la importancia y el impacto del Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC) de la UCC. Los resultados del estudio contribuyen significativamente a mejorar y optimizar las prácticas de gestión del conocimiento dentro de la institución.

La encuesta, realizada a 110 participantes, proporcionó información valiosa para el funcionamiento y utilización exitosa de SGC en la UCC. Al obtener una comprensión integral de cómo el personal interpreta el SGC en sus actividades diarias, el estudio identificó áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, lo que facilitó la recomendación de técnicas de gestión del conocimiento más efectivas.

Si bien el SGC contiene información significativa para los colaboradores de la UCC, los hallazgos sugieren una brecha entre su potencial y su uso por parte de los empleados. Abordar esta brecha es relevante para maximizar los beneficios del SGC y fomentar una cultura de intercambio y empleo del conocimiento dentro de la institución.

Palabras clave: Sistema de Gestión del conocimiento, funcionamiento, encuesta, colaborador, mejora Continua, estrategias.

5 Abstract

This study, conducted at Universidad Cooperativa de Colombia (UCC by its Spanish acronym), aimed to evaluate the efficiency and level of application of the knowledge management process within the institution's national framework. Through a survey among operational and tactical staff at the Medellín campus, crucial data were gathered to understand the significance and impact of UCC's Knowledge Management System (SGC by its Spanish acronym). The results of the study significantly contribute to enhancing and optimizing knowledge management practices within the institution.

The survey, conducted among 110 participants, provided valuable insights for the successful operation and utilization of SGC at UCC. By gaining a comprehensive understanding of how staff interpret the use of SGC in their daily activities, the study identified areas of strength and opportunities for improvement, facilitating the adoption of more effective knowledge management techniques.

While the SGC holds valuable information for UCC collaborators, the findings suggest a gap between its potential and its successful utilization by employees. Addressing this gap is crucial for maximizing the benefits of the Knowledge Management System and fostering a culture of knowledge sharing and utilization within the institution.

Keywords: knowledge management system, performance, survey, employee, continuous improvement, strategies.

6 Introducción

La Universidad Cooperativa de Colombia es una institución educativa privada encargada de la difusión de conocimiento en la educación superior en Colombia. Actualmente, tiene presencia en 19 ciudades del país a través de 16 campus. Tiene 66 años desde su fundación, cuenta con principios claros y está fundamentada en la economía solidaria, eje transversal en su ejercicio académico.

Su misión es ser una institución multicampus, contribuyendo a la construcción y divulgación del conocimiento, apoyar el desarrollo competitivo del país a través de sus organizaciones y buscar el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, influidos por la economía solidaria que les dio origen. Esperan en 2025 ser una institución sostenible, que aprende, se adapta a las exigencias del contexto, promueve un aprendizaje vital, la gestión inclusiva y una cultura innovadora.

Según Calderón (2017) y Fidalgo-Blanco (2014), la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior implica convertir la información en conocimiento, lo que resulta en un incremento en la producción de saber organizacional. En Colombia, la generación y transmisión de conocimiento es fundamental en la educación superior y constituye la razón de ser de las universidades. Por lo tanto, se destaca la importancia de la documentación, divulgación, transmisión y adecuada custodia del conocimiento en este contexto.

La gestión del conocimiento representa una fortaleza dentro de una organización, permite tener una ventaja competitiva en el mercado, resguardando y transformando la información en los procesos internos, ayudando a tener una sinergia organizacional en donde todos los colaboradores puedan acceder a la información y hacer uso de esta.

En el contexto organizacional Mijangos Noh, Cabrera y Sugey (2012) nos indican que la gestión del conocimiento es un proceso guiado, operado por la disciplina y las habilidades, que promueve ventajosamente el cumplimiento de los objetivos establecidos y sirve de guía para que una organización sea competitiva. En el contexto universitario, esto permite tener mayor productividad investigativa,

capacidad de innovación, actualización de procesos y procedimientos, y poder estar a la vanguardia de la divulgación de conocimiento de manera interna y externa.

En la Universidad Cooperativa de Colombia se ha logrado evidenciar, la fuga de conocimiento por parte de los colaboradores, la centralización de saberes en algunos cargos que no permiten su transmisión, generando brechas y fallas procedimentales, desconocimiento y ausencia de iniciativas de innovación, actualización y mantenimiento de los procesos internos de la Universidad. Entre las causas posibles están: el no establecimiento como pilar en el Plan Estratégico Nacional (PEN), no contar con un plan de trabajo detallado y específico para rastrear y controlar el sistema, falta de conciencia sobre la importancia de contar con él y actualizarlo, y el desconocimiento de los beneficios de este.

La inadecuada gestión del SGC hace que se adapte poco a los cambios, exista resistencia a las nuevas formas de trabajo, reprocesos y, por último, la desarticulación de las diferentes áreas de la organización.

Con este trabajo se busca evaluar el proceso actual del SGC en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, comparar y proponer mejoras al sistema. Dentro de las limitaciones se encontraron el tamaño de la organización, la cantidad de procesos y la no homogeneidad de algunos de ellos. Así como el hermetismo de algunas personas para entregar sus saberes.

En los métodos utilizados en esta monografía se realizó un rastreo de información y un análisis cualitativo de los hallazgos de la universidad.

7 CAPÍTULO I

7.1 Planteamiento del Problema

7.1.1 Descripción del Problema

La Universidad Cooperativa de Colombia de ahora en adelante UCC, es una institución multicampus, que contribuye a la construcción y difusión del conocimiento, apoya el desarrollo competitivo del país a través de sus organizaciones y busca el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, influidos por la economía solidaria. Actualmente cuenta con más de 4500 empleados y una estructura organizacional robusta y distribuida a lo largo del país.

Debido a su estructura multicampus, requiere una articulación y estandarización del conocimiento y procesos a través de una adecuada gestión del conocimiento, siendo este el conjunto de actividades, procesos y procedimientos que permiten y fortalecen el intercambio de información en la organización, mejorando los resultados, propiciando la generación y acumulación de conocimiento, la innovación y mejores prácticas de trabajo.

Es importante para una organización tener un SGC ya que contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores, a la gestión del talento, fomenta el trabajo colaborativo, genera sinergia, comunicación interna y un buen clima laboral, además, permite aportar valor a la empresa y contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales.

Así mismo, representa una ventaja competitiva en el mercado, ya que se basa en el resguardo de la información, creación de nuevas estrategias y saberes que ayudan al entorno a un crecimiento social y económico.

La UCC es una organización dedicada a prestar servicios de educación superior, por lo que en su ADN está la adquisición, transformación, apropiación y transmisión del conocimiento. Sin embargo, a nivel administrativo se han detectado algunas oportunidades de mejora en la divulgación del conocimiento, teniendo como posibles causas:

- La gestión del conocimiento no está establecida en el Plan Estratégico Nacional (PEN), por lo que no se cuenta con un plan de trabajo detallado y específico que se encargue de la divulgación, seguimiento y control de este.
- Falta de recursos de capital humano, económicos y tiempo para mantener actualizado el sistema de gestión de conocimiento
- Falta de aprovechamiento al 100% del sistema tecnológico con el que cuenta la universidad
- Resistencia al cambio
- Poca articulación entre las diferentes áreas

7.1.2 Formulación del Problema

En la Universidad Cooperativa de Colombia se trabaja en la búsqueda de la excelencia, el crecimiento y el desarrollo educativo, social y organizacional; con base en esto, hay que validar los factores y oportunidades de mejora a nivel interno para lograr esos objetivos.

Se ha identificado la necesidad de establecer a conciencia un SGC que permita una adecuada recepción, mantenimiento, seguimiento y transferencia de este dentro de la universidad.

Si bien en la organización, se realiza la documentación de procedimientos y procesos, no se cuenta con una adecuada divulgación, reserva, seguimiento y transferencia de los conocimientos ya

documentados, ni de los nuevos adquiridos a lo largo del viaje del colaborador dentro de la UCC, generando consecuencias como:

- Fuga de conocimiento por parte de los colaboradores de la UCC
- Algunos de los procesos de la UCC se encuentran centralizados en personas específicas, que realizan una extrema confidencialidad de la información y conocimientos que no permiten transmitirla
- Sobrecostos en la operación

A partir del reconocimiento previo de la problemática se plantea la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Cuál es el estado actual del sistema de gestión de conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia?

7.2 Objetivos

7.2.1 Objetivo General

Evaluar el proceso actual de la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, mediante un análisis que permita conocer la efectividad de su uso.

7.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la metodología con la que se está realizando la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia
- Examinar el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) como apoyo a la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia

- Proponer acciones de mejora para que el sistema de gestión de conocimiento actual tenga un mayor impacto en los colaboradores y las tareas.

7.3 Justificación

La sociedad está en un constante cambio, cada día la tecnología toma más fuerza, se reinventa y está en una evolución permanente e imparable, por esto se requiere que las organizaciones vayan al ritmo de la globalización, la digitalización y la rápida evolución de las disciplinas. El mundo académico está en la necesidad de ir a la mano con dicha evolución requiriendo que cada paso dado pueda reposar de forma correcta en un SGC.

Con base a lo mencionado anteriormente, podemos declarar la importancia de que las universidades se adapten y abracen nuevas formas de gestionar y transmitir el conocimiento. Es allí donde se reconoce la necesidad que tiene la UCC de mantener y actualizar el SGC para el área administrativa, facilitando la eficacia en los procesos, siendo utilizado como herramienta y estrategia para gestionar los recursos intelectuales en un entorno dinámico y tecnológico.

Así mismo, contar con un SGC actualizado disminuye el riesgo de fuga de información, reduce los costos operativos asociados a la administración y documentación de la información, facilita la gestión eficiente de los procesos, el flujo de trabajo y la automatización de las tareas operativas, optimizando tiempo y recursos que podrán invertirse en otras áreas o procesos.

También ayudará a la universidad a proteger sus activos y propiedad intelectual. En este caso cuando un colaborador se retire, todo el trabajo que haya realizado quedará registra en el SGC.

8 CAPÍTULO II

8.1 Marco Referencial

8.1.1 *Marco Conceptual*

Para dar inicio al desarrollo del presente trabajo es importante mantener claro algunos conceptos iniciales que permitan un mejor entendimiento para el desarrollo

Universidad Cooperativa de Colombia (UCC): Institución educativa dedicada a la educación superior de Colombia, con presencia en todo el territorio colombiano.

Gestión del conocimiento: Es un proceso que cuenta con un enfoque multidisciplinario que se basa en poder crear, almacenar, compartir, usar y gestionar el conocimiento e información de una organización para poder cumplir los objetivos misionales o cualquier otro establecido en la organización, con el fin de lograr resultados, innovar o resolver problemas específicos por medio del uso óptimo del conocimiento explícito y el conocimiento tácito.

Sistema de Gestión y Procesos (SGP): Este es un sistema dentro de la UCC que permite almacenar, organizar y actualizar los procesos a nivel nacional de la universidad, para así poder tener los formatos, instrumentos y procedimientos actualizados en todas las áreas, logrando una sinergia importante en el cumplimiento de los objetivos. Este proceso lo lleva a cabo la Dirección Nacional de Planeación y Efectividad, que es la responsable de resguardar los procesos institucionales de la UCC.

Conocimiento explícito: Es un tipo de conocimiento articulado, codificado y almacenado en diversos medios que sirven de consulta, sitios web, periódicos, revistas, etc. Este conocimiento al organizarse y almacenarlo puede ser fácil comunicarlo y transmitirlo entre individuos mediante la tecnología.

Conocimiento tácito: Conocimiento de las personas que, al no estar codificado u organizado, se conecta mediante la experiencia y la mente de la persona. Este tipo de conocimiento involucra diferentes factores intangibles que se pueden discriminar en las creencias personales, perspectiva,

instintos y valores, por estas mismas características es difícil de transferir a otras personas por escrito o de manera verbal.

Estructura Nacional: La estructura nacional es el área estratégica de la UCC, se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín y cuenta con 250 colaboradores, que son los encargados de apoyar la gestión de los campus a nivel nacional, con el objetivo de dar cumplimiento al plan estratégico nacional.

Plan Estratégico Nacional: El plan estratégico nacional de la UCC es la actualización de las metas institucionales, considerando los cambios normativos del país, buscando el mejoramiento continuo, la innovación y la calidad dentro de la institución. Dentro de este se toman consideraciones importantes como la actualización de la misión, visión y valores corporativos importantes para la organización. Aquí se muestran algunas acciones que se tendrán en cuenta en las diferentes vertientes y campos de intervención para generar un impacto social, educativo y organizacional. Estas acciones deben ser cumplidas y promovidas por todos los colaboradores de la institución.

TIC: Es el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes. (Ley 1341 del 30 de julio de 2009, art. 6)

8.1.2 Marco Contextual

La Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) se destaca como una institución de educación superior comprometida con la formación integral de sus estudiantes y el desarrollo de la sociedad, cuenta con 66 años de trayectoria en el mercado y tiene presencia en 19 ciudades del país a través de 16 campus. Cuenta con una estructura nacional donde centraliza y direcciona los procesos estratégicos. En este contexto, la gestión del conocimiento surge como un elemento fundamental para potenciar la excelencia académica, la investigación y la innovación dentro de la estructura nacional de la universidad, permeando así todas las sedes de la institución.

La UCC al ser una institución de gran tamaño, con múltiples procesos y más de 4500 empleados (incluyendo docentes) debe propiciar una adecuada gestión del conocimiento para así conservar la información. Sin embargo, este hoy no es un pilar central en su gestión, dejándolo a libre albedrío de cada área y no estableciéndolo como política institucional; lo que genera fuga, centralización, poca custodia, difusión y transformación del conocimiento. Y hoy, aunque hay áreas que al interior de ellas cuentan con todos sus procesos debidamente identificados, organizados y almacenados, hay otras donde apenas se inicia dicho proceso.

En los últimos años, el panorama educativo en Colombia ha experimentado una transformación significativa impulsada por avances tecnológicos, políticas gubernamentales y cambios en las demandas del mercado laboral. En este sentido, la Universidad Cooperativa de Colombia se ha enfrentado a la necesidad de adaptarse y evolucionar en su metodología de trabajo, reconociendo la importancia de aprovechar de manera efectiva el talento humano, los recursos y las experiencias acumuladas en la institución.

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos realizados, el estado actual del SGC en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia presenta desafíos y oportunidades. Es crucial examinar en profundidad cómo se ha desarrollado y consolidado este sistema en los últimos años, identificando sus fortalezas, debilidades, así como posibles áreas de mejora.

El proceso inició con una revisión del estado actual de la gestión del conocimiento en la UCC mediante encuestas a colaboradores que forman parte de la estructura nacional, tomando esto como base para las acciones a seguir. Además, se realizó una revisión de literatura actual relacionada con el

SGC que permitió generar recomendaciones para mejorar el sistema, apuntándole a los objetivos inicialmente planteados en este trabajo.

Todo lo anterior se logró a través de una metodología cualitativa - descriptiva que ayudó a tener las herramientas necesarias para obtener resultados institucionales frente a la gestión del conocimiento.

Se halló que aspectos como la participación del personal administrativo, la integración de las tecnologías de información y comunicación, un sistema de gestión de conocimiento actualizado y de fácil acceso permiten que los empleados cumplan sus objetivos laborales y por ende sumen a los objetivos organizacionales; y finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la universidad. De allí la importancia de evaluar, gestionar y modificar constantemente el SGC.

8.1.3 Marco Legal

La Constitución Política de Colombia (1991): Establece el derecho a la educación, las ciencias, la tecnología y la innovación como fundamentales para el desarrollo económico, social y cultural del país. Estos elementos aportan de manera significativa para el fortalecimiento del SGC.

Ley 29 de 1990: Esta ley regula la reproducción y la distribución de obras científicas, literarias y artísticas, estableciendo las condiciones para la protección de los derechos de autor y la propiedad intelectual.

Ley 1680 de 2013: Esta ley promueve el acceso abierto al conocimiento generado con recursos públicos, buscando garantizar la visibilidad, el acceso y la preservación de la producción científica, tecnológica y cultural del país.

Ley 1563 de 2012: Esta ley establece disposiciones sobre el comercio electrónico, los mensajes de datos y las firmas digitales, aspectos importantes para la gestión y protección del conocimiento en entornos virtuales.

Decreto 1078 de 2015: Este decreto regula la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), estableciendo lineamientos para la gestión del conocimiento en el ámbito científico y tecnológico.

Resolución 276 de 2018: Esta resolución establece lineamientos para la implementación del SGC en entidades del estado colombiano, con el fin de promover la generación, adquisición, almacenamiento, difusión y aprovechamiento del conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Ley 489 de 1998: Esta ley establece los principios y reglas generales que rigen la organización, funcionamiento y control de las entidades públicas en Colombia. Proporciona el marco legal para la organización y gestión de las entidades públicas, fundamental para implementar estrategias de gestión del conocimiento en el sector público.

Ley 872 de 2003: Esta ley establece disposiciones sobre la gestión de la calidad en la administración pública y promueve la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las entidades del Estado. La gestión de la calidad puede estar relacionada con procesos de aprendizaje organizacional y mejora continua que son fundamentales en un Sistema de Gestión del Conocimiento.

Ley 1474 de 2011: Esta ley establece normas sobre transparencia y acceso a la información pública, promoviendo la divulgación de información por parte de las entidades públicas. El acceso a la información es un componente importante de la gestión del conocimiento en las organizaciones.

Decreto 2150 de 1995: Este decreto establece normas para la organización y funcionamiento de las bibliotecas en Colombia. Aunque se centra en la gestión de información y documentos, las bibliotecas pueden desempeñar un papel importante en la gestión del conocimiento al proporcionar acceso a recursos y promover el intercambio de información y conocimientos.

Las normas ISO para los sistemas de gestión se basan en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual promueve la mejora continua dentro de las organizaciones. El SGC se posiciona como una herramienta que aporta y fomenta la generación de valor ya que poseen diversos sistemas de gestión. Según ISO (2019), La norma NTC-ISO 30401 tiene como propósito fundamental lograr guiar a las organizaciones en la implementación de un sistema de gestión del conocimiento eficiente que añada valor, tanto a la entidad, como a sus partes interesadas. Este valor se consigue mediante la adquisición, transferencia, retención y aplicación efectiva del conocimiento, para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos. Esta norma puede adoptarla organizaciones de cualquier tamaño y sector.

El sistema de gestión del conocimiento es un componente importante para garantizar que la UCC puedan proteger y gestionar eficazmente la información y el conocimiento que poseen. Los derechos de autor son importantes, que son fundamentales en este contexto, por proteger la propiedad intelectual y fomentar que los colaboradores compartan sus conocimientos sin temor a que exista una apropiación indebida, fomenta un ambiente de respeto y aprendizaje constante. En el contexto educativo incluyendo la UCC, las obras o el conocimiento brindado por parte de los colaboradores se presumen cedidos a la organización. El derecho de autor garantiza el reconocimiento y la compensación económica justa por el trabajo intelectual que el colaborador aporta para el crecimiento de la universidad. Esto fortalece la ética académica, el desarrollo continuo y beneficiando a toda la comunidad educativa contribuyendo al avance del conocimiento en general. Frente a este punto el Ministerio de Educación Nacional menciona que:

Artículo 91.- Los derechos de autor sobre las obras creadas por empleados o servidores públicos, en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de su cargo, serán de propiedad de la entidad pública correspondiente. Se exceptúan de esta disposición las lecciones o conferencias de los profesores (ART 91)

El respeto a los derechos de autor en el proceso de gestión del conocimiento es fundamental para preservar la integridad intelectual, esto impulsa el avance continuo del conocimiento y contribuye al desarrollo de la institución.

Por otro lado, también se reconoce la importancia que tiene las patentes en el SGC al proteger y fomentar la innovación y la investigación dentro de la institución. Estas patentes son fundamentales puesto que representan el reconocimiento legal de las innovaciones únicas otorgadas a la UCC. Para la superintendencia Industria y Comercio (S.F) esto brinda incentivos económicos para la universidad y sus investigadores. Además, las patentes son una medida efectiva para preservar la propiedad intelectual y evitar la apropiación indebida de las ideas y descubrimientos generados en la UCC.

Cuando se protege las invenciones mediante patentes, la universidad se posiciona como líder en la generación y aplicación de conocimiento. Para David Escobar (2006) quien realizó un trabajo sobre este tema manifestó que “Si no tuviéramos un sistema de patentes sería una irresponsabilidad, de acuerdo con las bases de nuestro actual conocimiento” dejando ver la importancia que tiene este punto en el ámbito legal cuando se tiene un SGC.

Es importante desde el ámbito legal tener un SGC, así como contar con una licencia de software que garantice el uso legal y ético de las herramientas tecnológicas para recopilar, almacenar y distribuir el conocimiento en la universidad. Esto hace que se pueda acceder a la información de manera adecuada y con el respeto necesario a los derechos de autor y propiedad intelectual, adicionalmente, las licencias de uso de software tienen un marco jurídico claro que regula la utilización de las plataformas digitales evitando que existan posibles conflictos legales relacionados con la piratería o el uso no

autorizado de software, (Ley 603, 2000) asegurando así la integridad y seguridad de los datos y la información gestionada por el SGC en la organización.

8.1.4 Marco Teórico

El siglo XXI, es conocido como la era digital y del conocimiento, destacado por el papel fundamental que desempeñan estos dos aspectos en los procesos industriales y organizacionales. La gestión adecuada de la información se vuelve crucial, tanto en términos de productividad como en la producción intelectual. Por lo tanto, la Gestión del Conocimiento (GC) adquiere una relevancia primordial en este contexto.

Existen diferentes definiciones del concepto conocimiento, pues según la RAE (2024) se define como “entendimiento” o “inteligencia”, Platón en cambio lo define desde la comprensión racional y conceptual de las ideas; y para este trabajo tomaremos la definición de conocimiento que hace Bermúdez-Arango et al 2021 apoyado en otros autores (Davenport y Prusak, 2001; Koulopoulos y Frappaolo, 2001; Nie, Ma y Nakamori, 2009) explicando que el conocimiento es el conjunto de métodos, procesos y habilidades que habilitan a las organizaciones para: a) reconocer los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas actuales y futuras, b) contar con dichos conocimientos y c) utilizarlos de manera efectiva para alcanzar los resultados deseados.

Por eso, en los últimos 30 años la GC ha sido primordial en las empresas desarrollando teorías, prácticas, modelos y marcos de referencias que permiten realizarse sistemática y organizadamente, además de acceder al desarrollo de tecnologías de información que posibilitan su implementación efectiva. Por eso la GC ofrece una ventaja competitiva a las organizaciones al propiciar la capacidad de gestionar y utilizar la información para mejorar continuamente sus procesos empresariales. Según Borroto (2007), la GC es un proceso sistemático que organiza a los participantes para detectar,

seleccionar, organizar, filtrar, presentar y utilizar información con el objetivo de desarrollar recursos de conocimiento basados en el capital intelectual de la organización.

Sin embargo, comprender las ventajas de la GC no es suficiente; también es crucial comprender cómo funciona y cómo implementarlo en las organizaciones, de manera que se pueda poner en marcha exitosamente en las empresas y obtener el mayor provecho. Para tal fin es necesario definir términos inherentes a la GC, como conocimiento tácito y explícito, siendo el conocimiento tácito el que se adquiere a través de la experiencia y comprende aspectos como la percepción, la cultura y los valores (Nonaka & Takeuchi, 2000 en Ciro-Atehortúa, Bermúdez-Hernández, & Valencia-Arias, J. 2023, p. 264); mientras que el conocimiento explícito está codificado, organizado y estructurado, lo que facilita su comprensión, desarrollo y transmisión (Guavita & Grisales Mayorga, 2013; Okegbe, 2021; Pérez & Dressler, 2007 en Ciro-Atehortúa, Bermúdez-Hernández, & Valencia-Arias, J. 2023, p. 265)

Al mismo tiempo, para el estudio de la GC existen diferentes modelos y autores como Senge y su concepto de “organizaciones que aprenden” donde sostiene que las organizaciones que fomentan el aprendizaje continuo y la capacidad de adaptación tienen una ventaja competitiva sostenible en el mercado (1990), o Davenport y Prusak (1999) que enfocan su concepto en la importancia de capturar, compartir y utilizar el conocimiento de manera efectiva para mejorar el rendimiento y la innovación. También tenemos a Sveiby (1980), hablo sobre capital intelectual, concediéndole la categoría de activo intangible.

Sin embargo, para efectos de este trabajo se abordó el modelo de Nonaka y Takeuchi (1995), conocidos por el modelo SECI donde explican cómo se crea y se comparte el conocimiento en las organizaciones. Este modelo se basa en los procesos humanos y se basa en cuatro actividades que permiten la transformación del conocimiento tácito en explícito y viceversa, y es ampliamente utilizado

por que proporciona un marco claro para comprender como se genera y se comparte el conocimiento dentro de una organización, permitiendo así mejorar los procesos y la innovación. Los procesos son:

- Socialización: existe un intercambio de conocimientos no explícitos, alrededor de una temática. Incluye experiencias como la observación, la imitación y la practica en conjunto.
- Externalización: se trata de codificar el conocimiento tácito en explícito, de manera que sea formal y fácil de transmitir. Se utilizan símbolos social y culturalmente establecidos para dicho fin.
- Combinación: integración de diferentes conocimientos para crear uno nuevo más innovador. Es la interdisciplinariedad de la información
- Interiorización: se trata de volver el conocimiento explícito en tácito, a través de las experiencias, las practicas, el entrenamiento.

Gráfica 1
Modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995)



Nota: Tomada de en Ciro-Atehortúa, Bermúdez-Hernández, & Valencia-Arias, J. 2023. - Nonaka y Takeuchi (1995)

La GC apunta a los objetivos de la organización, pero también evidencia algunos como fin en sí mismo tal y como lo dice Bedoya (2015), basándose en la propuesta de Davenport (1999), enunciando

los objetivos principales de este a nivel empresarial: la creación de un almacenamiento de conocimiento, el acceso y la transferencia de conocimiento, la creación de un entorno propicio y la mejora de los resultados organizacionales.

De igual modo, autores como Markic et al. (2022) y Koshelieva et al. (2023) exponen la importancia de que exista una correlación entre la gestión del conocimiento y los niveles de productividad de una organización, incidiendo de manera positiva en aspectos como rendimiento, solvencia e indicadores económicos. Ambos autores exponen que las empresas que administran el conocimiento son más eficientes e innovadoras, generando ideas de negocio prosperas y productivas ya que su personal está más capacitado, es más competente y manejan mejor la tecnología. (Ciro-Atehortúa, Bermúdez-Hernández, & Valencia-Arias, J. 2023).

A su vez, la GC contribuye a establecer y fortalecer la cultura de una organización, influyendo en su identidad y facilitando el logro de los objetivos estratégicos al aprovechar el conocimiento implícito de cada persona. La cultura organizacional impacta directamente en cómo los miembros perciben, piensan y actúan respecto a la mejora de los procesos, lo cual influye en su disposición para colaborar y compartir conocimientos. (Wittke, 2020).

De igual manera, la GC es la base del capital intelectual, ya que aporta a las estrategias en los procesos internos de la organización, promueve la innovación, el buen nombre, la marca empleadora, ayuda a tomar decisiones, permite el desarrollo de los colaboradores, aumenta la productividad, mejora constantemente los procesos y prepara a los empleados para los diferentes cambios por los que se pueden atravesar.

Además, la GC aporta a la viabilidad y sostenibilidad de la actividad empresarial integrando acciones efectivas, lo que se refleja en tareas como el entrenamiento, la formación constante y la actualización de los procesos.

De igual modo, la GC evidencia una ventaja para las empresas del sector real, y en las Instituciones de Educación Superior (IES) juega un papel crucial debido a la naturaleza económica de estas instituciones. Por esto es fundamental que la GC en las universidades trascienda los productos académicos e investigativos y permee a todo el personal para impactar las metas institucionales.

Todo lo anterior, solo se logra si se es capaz de aprovechar la tecnología del mercado para potenciar la GC en las organizaciones, puesto que estas herramientas tecnológicas permiten capturar, retener, organizar y compartir información de manera efectiva, promoviendo la continuidad del aprendizaje y la conservación del conocimiento. También facilitan la transferencia de saberes entre generaciones de colaboradores, facilitan la prolongación y la evolución constante de la información. Para todo esto se hace necesario contar con una infraestructura tecnológica que potencie la GC, integrando sus diferentes fuentes, garantice la calidad de los datos e información, y permita su almacenamiento y difusión (Kerschberg (2001).

Así, las TIC juegan un papel primordial en las organizaciones actuales, pero sobre todo en las IES, ya que son el escenario para la generación de conocimiento, siendo la digitalización una herramienta principal para ello. Es importante resaltar que la incorporación de TIC facilita la acumulación de datos e información, facilita el intercambio de estos apoyando los procesos misionales de la institución (Bermeo-Giraldo, M. C., Acevedo Correa, Y., Palacios Moya, L., Benjumea Arias, M. y Arango-Botero, D., 2020, p. 207)

En resumen, la GC es un pilar fundamental en las organizaciones, especialmente en las IES, y su adecuada gestión representa una ventaja competitiva en el mercado. Es esencial crear, conservar e implementar conocimiento tanto interno como externo, lo que permite a las organizaciones adaptarse a los cambios y tomar decisiones informadas. Así mismo, se necesitan herramientas tecnológicas para

apoyar el proceso, lo que lleva a una organización a transformarse constantemente para lograr una adecuada GC.

9 CAPÍTULO III

9.1 Diseño Metodológico

9.1.1 Línea de investigación institucional

Este trabajo se desarrolló bajo la línea de investigación institucional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios: gestión social, participación y desarrollo comunitario con énfasis en el desarrollo organizacional, inscrita para ser desarrollada por la Especialización en Gerencia del Talento Humano.

9.1.2 Eje temático

El eje temático de este trabajo es Especialización en gerencia del talento humano

9.1.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo

El trabajo se realizó con la metodología cualitativa considerada el enfoque ideal para el proyecto, ya que proporcionó las herramientas necesarias para obtener resultados individuales y colectivos, facilitando el conocimiento necesario sobre aspectos fundamentales y valiosos sobre la GC en la UCC, contribuyendo a obtener la información completa de la dinámica necesaria para evaluar el estado actual del sistema de gestión de conocimiento de la Universidad Cooperativa de Colombia.

9.1.4 Diseño

Se contó con un diseño no experimental, se recopiló datos e información existente, y se analizó en aras de entender el sistema actual de gestión de conocimiento de la Universidad Cooperativa de Colombia

9.1.5 Alcance

Los alcances de esta investigación fueron:

- Explicativo, se identificó y explicó el estado actual del sistema de gestión del conocimiento de la Universidad Cooperativa de Colombia, proporcionando una comprensión más profunda de él.
- Descriptiva: se obtuvieron las propiedades y las características del tema de investigación
- Para la acción y toma de decisiones: Este alcance ayudó a reconocer cuáles son las acciones por tomar y cuáles son las decisiones necesarias para poder mejorar la funcionalidad de un SGC en la UCC

9.1.6 Población

La población de estudio fue la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, que actualmente tiene sus instalaciones en la ciudad de Medellín. En esta área se concentra el apoyo a los demás campus y se diseñan las diferentes estrategias de intervención y seguimiento a la ejecución del plan de acción anual.

Esta población tiene 250 personas vinculadas, con cargos operativos, tácticos y estratégicos. La estructura se divide por vicerrectorías en donde se agrupan por equipos de trabajo.

9.1.7 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue de 94 personas, con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 8%.

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Z (nivel de confianza): 95% = 1.96

σ (Desviación estándar) = 0.5

e (Margen de error) = 8%

N (Población) = 250

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n = 93,6 ≈ 94

9.1.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

La información se recolectó a través de un formulario de creación propia, revisado y aprobado por las directivas de la Universidad Cooperativa de Colombia para efectos de lineamientos internos y la adecuada ejecución según la normatividad institucional, dicho formulario consta de 14 preguntas con opciones de múltiples respuestas. El cuestionario se entregó a través del correo institucional y las respuestas se albergaron en un forms, que permite la permanencia en el tiempo de la información.

Adicional se usó el rastreo de información interna de la UCC para conocer el estado de la gestión del conocimiento (Sistema de gestión y procesos) y revisión académica para profundizar en el concepto, sistema y características de la gestión del conocimiento según los académicos.

9.1.9 Análisis y tratamiento de datos.

En este proyecto de grado, es fundamental tener presente el marco legal que regula la protección de datos. Ley 1581 del 2012 en Colombia, la cual es fundamental para poder garantizar la integridad en el manejo de datos personales y la privacidad de la información obtenida a través de encuestas, transacciones, registros empresariales, investigaciones cualitativas, entrevistas etc.:

“Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada”. (Ley 1581 del 2012)

Al realizar las encuestas, es importante poder comprender y cumplir con los principios y disposiciones establecidos en esta ley. Esta establece los lineamientos para el tratamiento adecuado de los datos personales, desde su recolección hasta su almacenamiento y eventual eliminación. Así mismo, otorga derechos a las personas sobre su información, como el acceso, la rectificación y la supresión de los datos, garantizando así su derecho a la privacidad y la autodeterminación informativa.

9.1.10 Plan de acción del proyecto

Tabla 1
Construcción propia del plan de acción

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Identificar la metodología con la que se está realizando la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la Universidad	Rastreo de información en los procesos internos de la UCC para identificar el Sistema de Gestión de Conocimiento	Búsqueda de información en los sistemas internos de la UCC- Documentos académicos para el conocimiento más profundo sobre la gestión del conocimiento	Revisión del Sistema de gestión de procesos de la UCC y documentos académicos	Diagnostico preliminar de la existencia de la gestión de conocimiento llamado en la UCC como Sistema de gestión de procesos

Cooperativa de Colombia				
Examinar el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC (Tecnologías de Información y Comunicación)) como apoyo a la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia	Cuestionario de evaluación del sistema de gestión de procesos UCC	Se lanzó un cuestionario para la estructura nacional de la UCC, para determinar el conocimiento y uso de la gestión del conocimiento, dicha cuestionario tuvo la aprobación de la directora nacional de Gestión Humana y el director de Transferencia de Conocimiento	Revisión documental académica para fortalecer el conocimiento en el sistema de gestión de conocimiento - Revisión del sistema de gestión de procesos de la UCC que permitió la creación del cuestionario	Estadísticas del conocimiento y uso de los colaboradores de la estructura nacional en relación con la gestión del conocimiento en el desarrollo de sus actividades
Proponer un plan para realizar la gestión del conocimiento en la estructura nacional de la	Proponer mejoras en el sistema de gestión de procesos a la luz de los resultados del cuestionario	Se usaron documentos académicos para la generación de las propuestas, el apoyo de la Dirección nacional de planeación y	Proceso interno de la UCC del Sistema de gestión de procesos y resultados de la	Actualización del Sistema de gestión de procesos para mejorar su conocimiento y uso en los diferentes

Universidad Cooperativa de Colombia que permita identificar su impacto real una vez aplicado		efectividad, y el director de Transferencia de Conocimiento	encuesta para lograr proponer mejoras	procesos internos de la UCC
---	--	---	---	--------------------------------

Nota: Creación propia

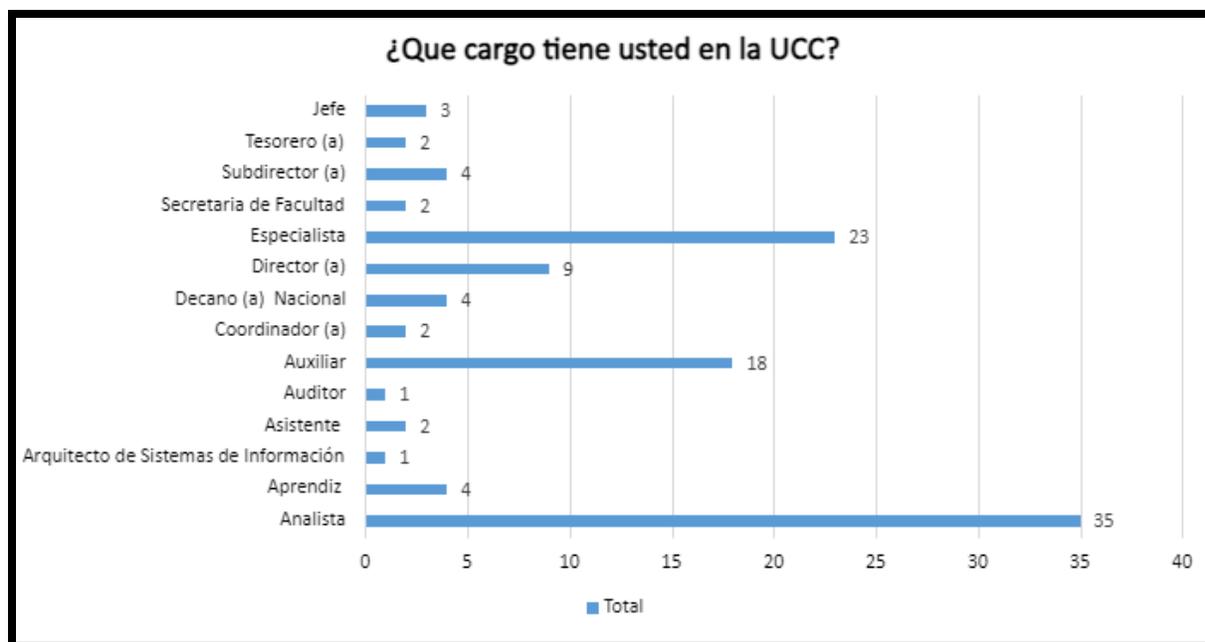
10 CAPÍTULO IV

10.1 Resultados y Discusiones

El tamaño de la muestra seleccionada para el desarrollo del trabajo fue de 94 personas, pero en la implementación del formulario se obtuvieron 110 participaciones, por lo que los resultados aquí presentados se basarán en las encuestas recibidas por los colaboradores de la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Gráfica 2

*Cargos de la muestra de la Universidad Cooperativa de Colombia
 Cargo que tienen los empleados de la UCC*



Nota: creación propia

Tabla 2
Cargos discriminados por nivel de cargo

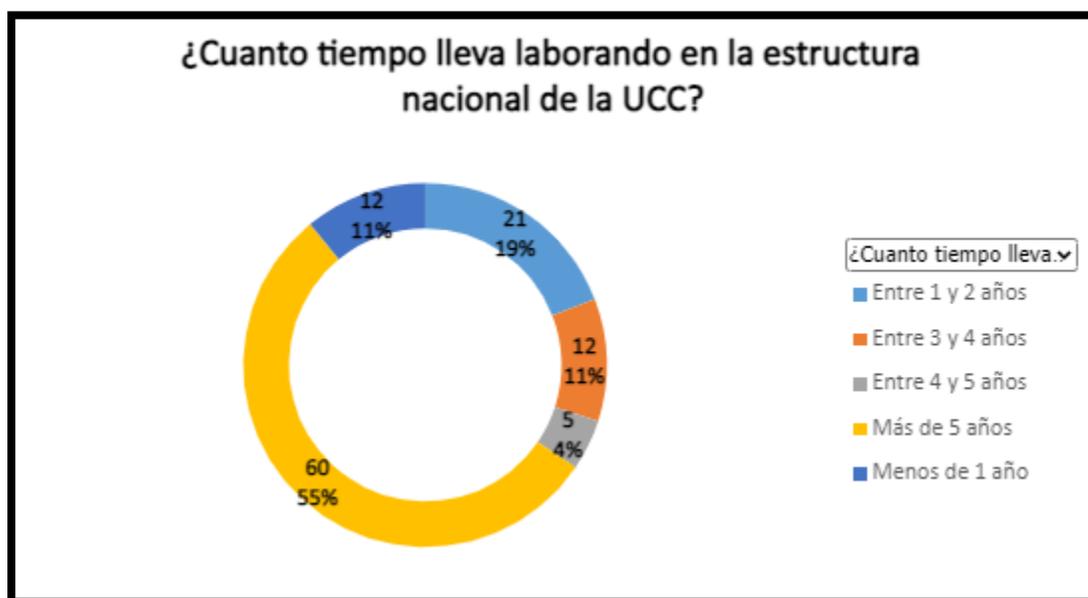
Nivel de cargo	Cargo	Nivel de cargo
Estratégico	Arquitecto de Sistemas de Información	1
	Decano (a) Nacional	4
	Director (a)	9
	Subdirector (a)	4
	Total Estratégico	18
Operativo	Analista	35
	Aprendiz	4
	Asistente	2
	Auxiliar	18
	Secretaria de Facultad	2
	Total Operativo	61
Táctico	Auditor	1
	Coordinador (a)	2
	Especialista	23
	Jefe	3
	Tesorero (a)	2
Total Táctico	31	
Total general	110	

Nota: creación propia

En la gráfica 2 y la tabla 2 se evidencia que los cargos con mayor participación son los de nivel operativo (analistas, auxiliares, aprendices y secretarios de facultad). Seguidos de los cargos tácticos, específicamente los especialistas. En los cargos estratégicos, el mayor porcentaje de respuestas se obtuvo de los cargos directivos.

Gráfica 3

Tiempo laborado en la UCC

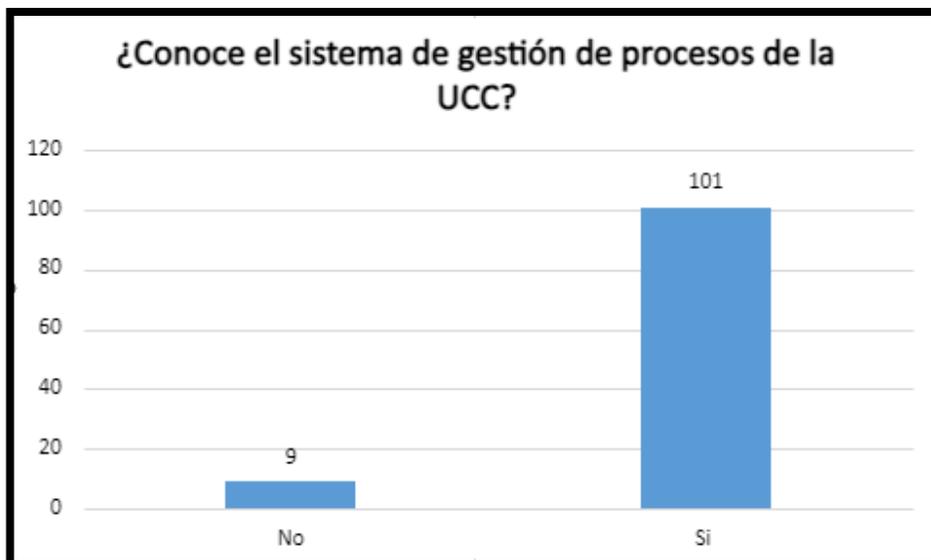


Nota: creación propia

El 54% de la muestra lleva más de 5 años laborando en la UCC, y un 11 % de la participación llevan menos de 1 año, lo que nos da a entender que la Universidad presenta una buena estabilidad laboral, generando un amplio conocimiento de los diferentes procesos organizacionales y la adecuada aplicación de la información de la organización en cada uno de los puestos de trabajo.

Gráfica 4

Conocimiento del sistema de gestión de procesos en la UCC

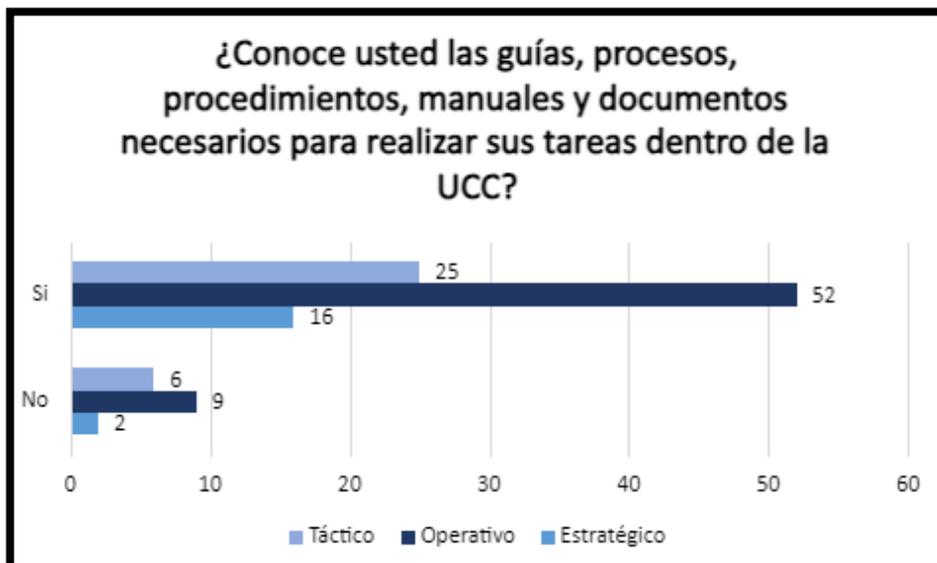


Nota: creación propia

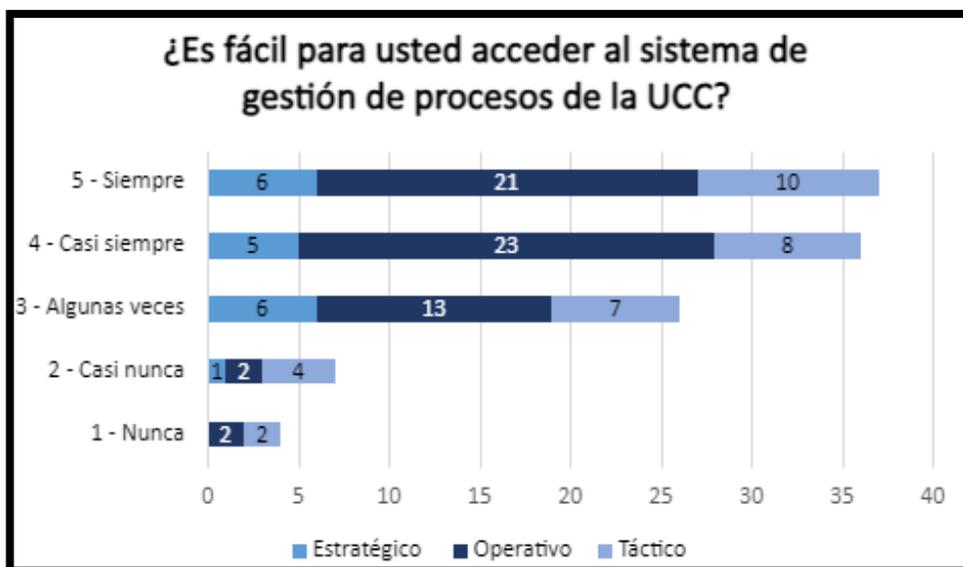
En la gráfica 4, se evidencia que el 92% de los participantes conocen el sistema de gestión de conocimiento de la universidad (Sistema de gestión y proceso en la UCC) y conocen su ubicación.

Gráfica 5

Conocimiento de guías, procesos, procedimientos, manuales y documentos



Nota: creación propia



En la gráfica 5, se evidencia que el 84% de las personas encuestadas conocen las guías, procesos, procedimientos, manuales y documentos fundamentales y necesarios para realizar sus tareas de trabajo en la UCC.

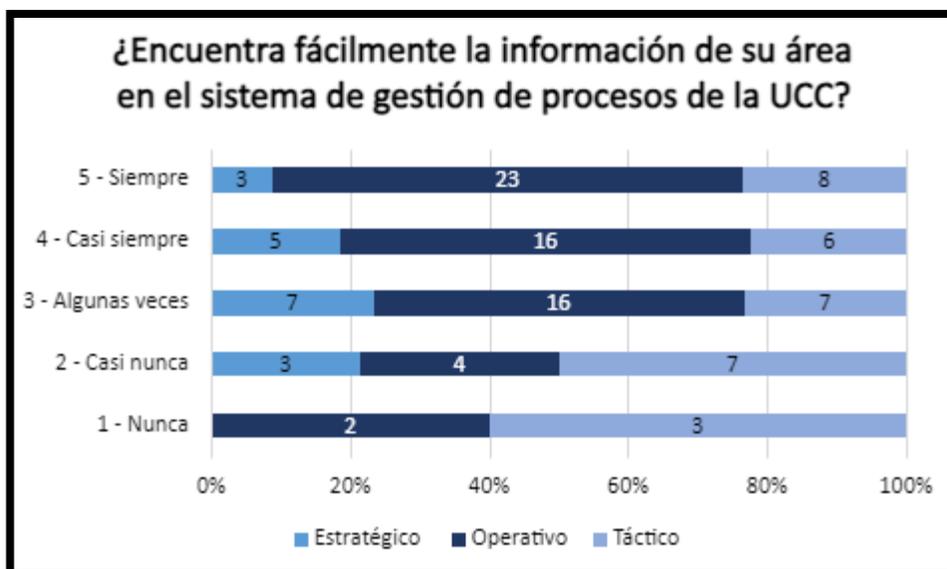
Gráfica 6 *Facilidad de acceder al sistema de gestión de procesos de la UCC*

Nota: creación propia

Con base a la gráfica 6, se evidencia que el 66% de las personas consultadas consideran que el acceso al sistema de gestión de conocimiento es fácil. Este dato sugiere una percepción positiva hacia la accesibilidad de dicha plataforma.

Gráfica 7

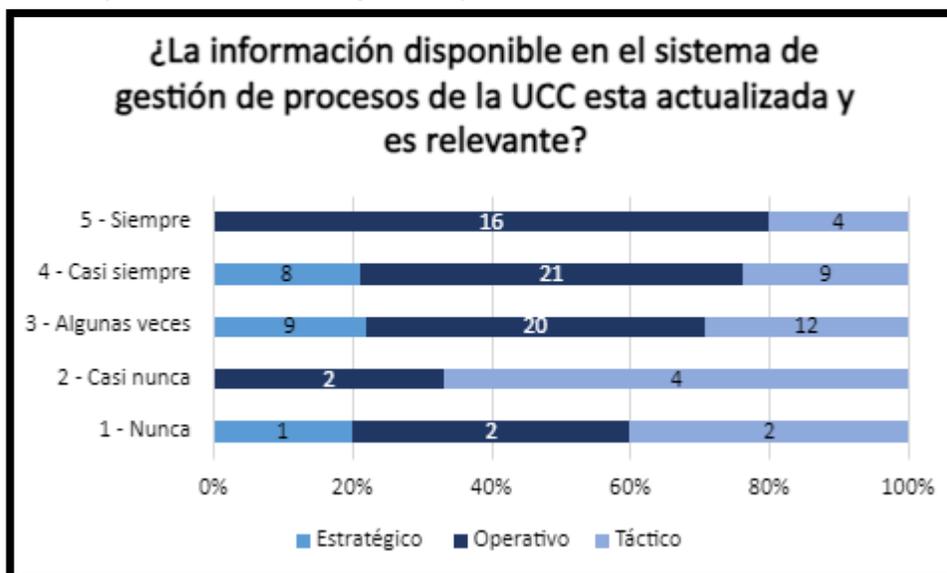
Frecuencia en que es utilizada la información del sistema de gestión de procesos en la UCC



Nota: creación propia

La grafica 7, muestra que el 61% de las personas encuestadas manifiestan que encuentran de forma fácil la información que requieren de su área en el sistema de gestión de procesos, siendo los cargos operativos quienes mayormente realizan búsquedas en él.

Gráfica 8
Actualización de la información del sistema de gestión de procesos en la UCC

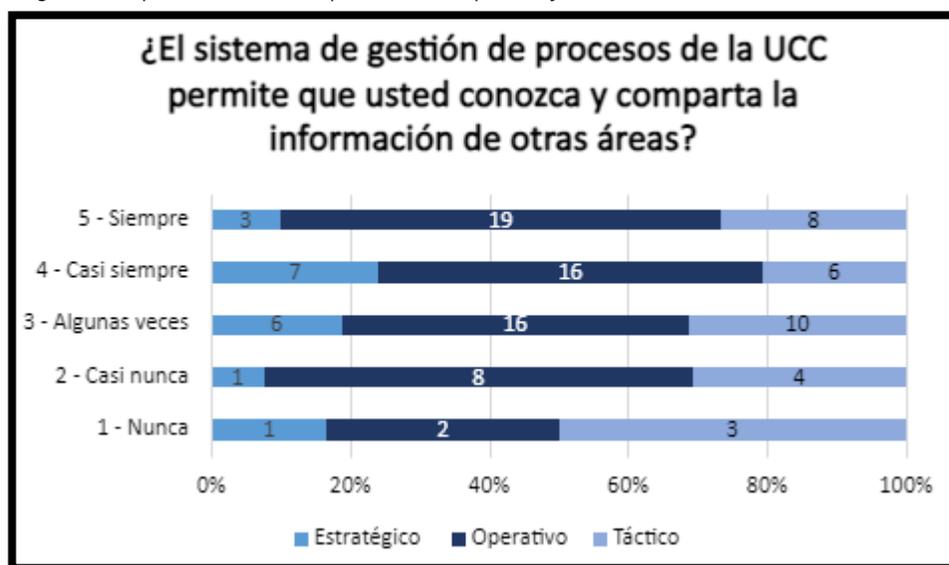


Nota: creación propia

Con base a los resultados de la gráfica 8, solo el 53% de las personas encuestadas expresan que la información que pueden encontrar en el sistema de gestión y procesos esta actualizada y resulta relevante para sus puestos de trabajo, mostrando una oportunidad de mejora en cuanto la actualización y relevancia de los datos ofrecidos dentro del sistema

Gráfica 9

El sistema de gestión de procesos de la UCC permite el compartir información de otras áreas

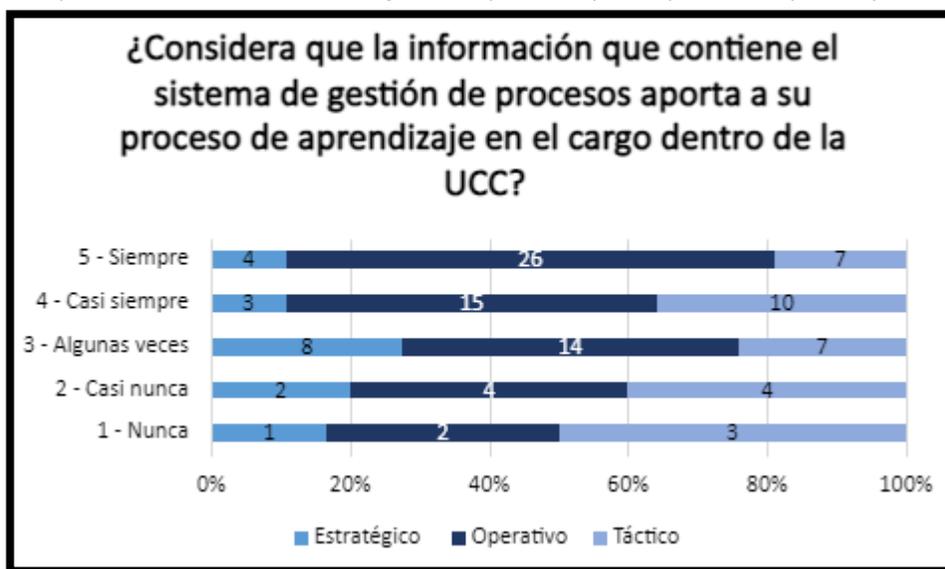


Nota: creación propia

Según la gráfica 9, el 53% de los participantes señalan que el sistema de gestión de conocimiento facilita la posibilidad de conocer y compartir información que proviene de otras áreas. Estos resultados dejan en evidencia una percepción respecto a la capacidad del sistema para fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos entre distintas direcciones de la estructura nacional.

Gráfica 10

La información que se encuentra en el sistema de gestión de procesos ayuda al proceso de aprendizaje

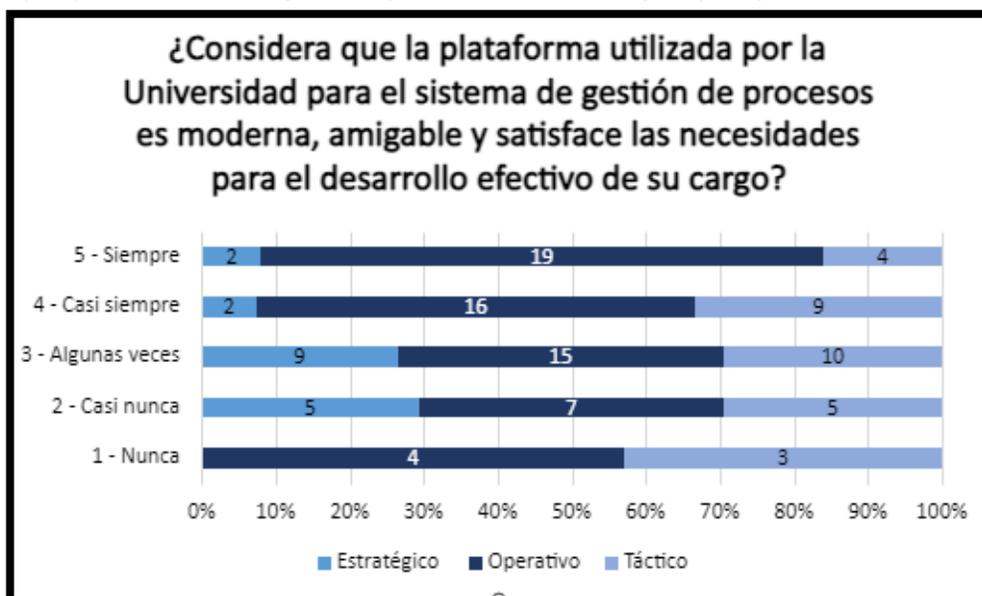


Nota: creación propia

El 59% de las personas encuestadas respondieron que la información que contiene el sistema de gestión de proceso de la universidad aporta a su proceso de aprendizaje en el cargo que desempeñan. Sin embargo, para el 61% de los cargos estratégicos, el contenido que alberga el sistema no aporta a su proceso.

Gráfica 11

La plataforma del sistema de gestión de procesos es moderna, amigable y satisface las necesidades del cargo

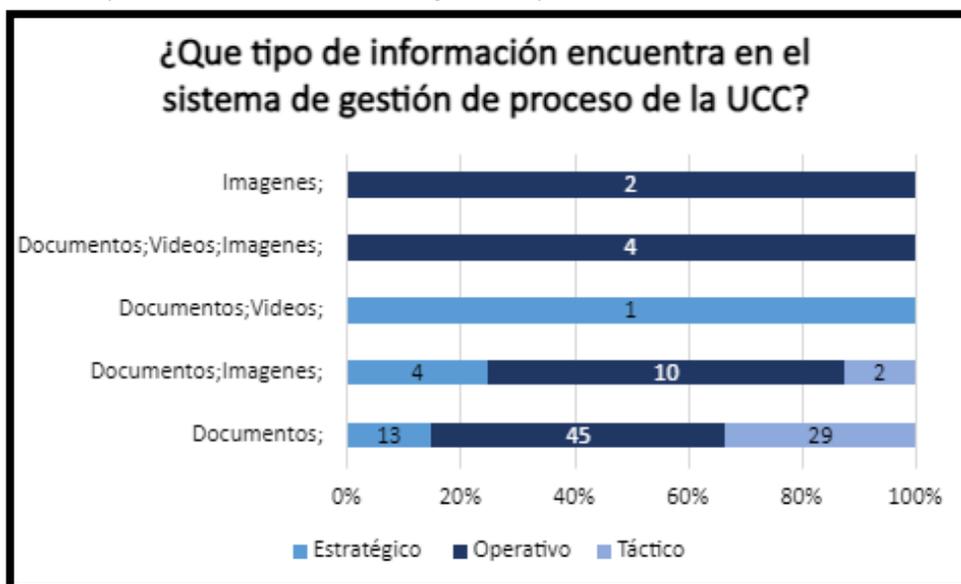


Nota: creación propia

Para el 47% de las personas encuestadas la plataforma utilizada por la UCC para albergar el sistema de gestión de conocimiento no es amigable, ni moderno y además tiene oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades específicas de su cargo. Para los cargos tácticos y estratégicos es más evidente las falencias que esta puede tener en lo que refiere a la interacción con el colaborador.

Gráfica 12

Tipo de información que se encuentra en el sistema de gestión de procesos en la UCC



Nota: creación propia

A partir de los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 98% de los encuestados encuentra en el sistema de gestión de procesos de la Universidad solo documentos. Sin embargo, los sistemas de gestión de conocimientos pueden y deben albergar todo tipo de información: imágenes, videos, voz y texto. Ya que como lo afirma Escocia y Barros (2020) el conocimiento es un recurso importante en las organizaciones, sobre todo en las instituciones de educación superior que son generadoras de él representando una ventaja competitiva para empresas del sector, por esto en la gestión administrativa diaria se generan mucho más que documentos: encuentros, reuniones, formaciones virtuales, etc. que no se encuentran en el sistema tal y como lo evidencia la encuesta.

Gráfica 13

Aplicación de una metodología organizada y clara del sistema de gestión de procesos



o

Nota: creación propia

Desde la gráfica 13 se evidencia que el 79 % de quienes respondieron la encuesta consideran que los procesos, métodos, pautas y técnicas utilizadas en su dependencia permiten gestionar correctamente y de forma integral sus tareas.

Tabla 3

Relación de la frecuencia del uso del sistema de gestión de procesos con el tiempo de vinculación a la UCC

Pregunta	Tiempo laborando en la UCC					Total general
	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 4 años	Entre 4 y 5 años	Más de 5 años	
¿Con qué frecuencia utilizas la información del sistema de gestión de proceso de la UCC?						
1 - Nunca	2	1	1		2	6
2 - Casi nunca	1	8	5		9	23
3 - Algunas veces	4	6	4	2	27	43
4 - Casi siempre	2	3	1	2	14	22
5 - Siempre	3	3	1	1	8	16
Total general	12	21	12	5	60	110

Nota: creación propia

El 65% de las personas encuestadas refieren que nunca, casi nunca o algunas veces usan la información contenida en el sistema de gestión de procesos (SGC) de la universidad, así mismo se logra

evidenciar que indiferente del tiempo de vinculación en la universidad no hay un uso frecuente del mismo.

11 CAPÍTULO V

11.1 Conclusiones

- La Universidad Cooperativa de Colombia actualmente maneja la gestión de conocimiento por medio del sistema de gestión y procesos, en el cual se encuentran los procesos, procedimientos, guías y manuales de las diferentes áreas de la universidad que permiten la adecuada ejecución de las funciones de cada cargo y de las diferentes direcciones, por lo tanto, se evidencia que en la UCC los colaboradores conocen el sistema de gestión y procesos, su aporte a cada área y su adecuado uso en el desarrollo de sus responsabilidades diarias.
- La estabilidad en la Universidad Cooperativa de Colombia es alta, mostrando permanencia en el tiempo del conocimiento adquirido por parte de los empleados.
- Respecto al uso de las TIC en el sistema de gestión y procesos, la plataforma donde se aloja la información se percibe poco amigable, anticuada y que no satisface las necesidades de los colaboradores para el desempeño del cargo.
- Se halló que el sistema de gestión de procesos de la Universidad Cooperativa de Colombia actualmente contiene, en su gran mayoría, documentos, dejando de lado las imágenes, videos, y otro tipo de información que se genera al interior.
- Se identificó que los colaboradores si bien conocen el sistema, sus aportes y beneficios para el área y las tareas no tienen uso frecuente de él, siendo indiferente el tiempo de vinculación dentro de la institución.

- Se encontró que desde la percepción de los colaboradores la información del sistema de gestión y procesos no está actualizada y puede ser poco relevante para sus tareas, siendo esto una posible causa del poco uso del SGC.
- Se infiere que la Universidad Cooperativa de Colombia si realiza la gestión del conocimiento y este solo se encuentra de manera explícita en la plataforma del sistema de gestión y procesos.

11.2 Recomendaciones

- Se le recomienda a la Universidad Cooperativa de Colombia, realizar la actualización del contenido del repositorio del sistema de gestión y procesos, con ayudas didácticas, interactivas y de co-creación entre los equipos de trabajo, generando que la búsqueda de información sea más amigable.
- Se sugiere crear una categoría para el cargue de capacitaciones, entrenamientos, formaciones y todo conocimiento explícito no textual que se genere en la universidad, permitiendo aprender de forma interactiva y consolidando los diferentes procesos.
- Para seguir teniendo un trabajo interdisciplinario, se recomienda contar con la opción de visualizar la relación, interacción e impacto que tienen los procesos entre sí, facilitando la transferencia del conocimiento entre áreas y colaboradores.
- Es pertinente realizar una campaña sobre el uso del sistema y sus beneficios, dado que esto tendrá un impacto positivo en la calidad de las tareas, conocimiento de procesos, disminución de reprocesos y mayores índices de productividad.
- Es necesario diseñar una propuesta de integración de los sistemas tecnológicos con los que cuenta la universidad en harás de que sea mas eficiente y su alcance sea mayor, así podrán funcionar como un todo y albergar la mayor cantidad de información de las áreas, procesos y procedimientos de la UCC.

12 Referencias

- Al-Kurdi, O., El-Haddadeh, R. and Eldabi, T. (2018), ""Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review"", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 31 No. 2, pp. 226-246. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2017-0129>
- Arango, A. P., Torres, C. J., & Erazo, S. C. (diciembre de 2020). Estrategias de aprendizaje organizacional y tecnologías de la información y las comunicaciones. Revista EAN (89), 69-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20669889005>
- Arévalo, L. V. (junio de 2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. Revista Signos, 12(1), 181-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560465477012>
- Arreguín, L. M., García, P. H., & Flores, É. R. (diciembre de 2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. Trascender, Contabilidad y Gestión (18), 53-78. doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Atehortúa, J. M., Hernández, J. B., & Arias, J. V. (Diciembre de 2023). Modelos de gestión del conocimiento como herramientas de eficiencia en procesos organizacionales. Revista Virtual Universidad Católica del Norte(70), 260-296. Obtenido de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1486>
- Barreto, G. C. (2020). Gestión del conocimiento en la universidad: cuestionario para la evaluación institucional. Revista Iberoamericana de educación superior, 201-218. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299166155011>
- Benavides Reina, M. R., & Pedraza Nájjar, X. L. (2018). La gestión del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: revisión sistemática de literatura. Signos, 10(2), 175-191. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866010/560459866010.pdf>
- Burgos, D. F. (2023). De la empresa a la escuela: reconstrucción de la gestión del conocimiento en el campo educativo. Revista Educación, 47(1), 1-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44072432023>
- Chacón, A. A. (2020). La gestión del conocimiento en los procesos de calidad de la educación superior. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso), 5(3), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171026009>
- Cisneros, M. A. (2020). Gestión del conocimiento: una apuesta desde la gobernanza para la educación en salud en el Cauca. Opera(27), 63-89. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/6598>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Por el cual se expide el código de Protección de Datos Personales. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

- Dhamdhere, S. N. (2015). Importance of Knowledge Management in the Higher Educational Institutes. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 16(1), 162-183.
<https://doi.org/10.17718/tojde.34392>
- Díaz, M. S., & Valdés, J. C. (2006). *Revista: Ciencias de la Información*, 37(2), 35-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190003.pdf>
- Estrada, G. A., Gutiérrez-Ossa, J. A., & Zambrano, D. A. (2021). Gestión del conocimiento en las Instituciones de Educación Superior para la apropiación social del conocimiento. *Revista Pensamiento y Acción*, 27-51. Obtenido de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento_accion/article/view/12492/10453
- Faeq, D. K. (September de 2022). A Mediated Model of Employee commitment: The Impact of Knowledge Management Practices on Organizational Outcomes. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)*, 8, 44-58.
doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijaems.89.6>
- Genoud, M. A., Broveglio, G., & Ramos, M. d. (2024). ¿Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? La gestión del conocimiento centrada en valores. *Ciencias Administrativas*(21). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511671820009>
- Giraldo, M. C., Correa, Y. A., Moya, L. P., Arias, M. B., & Botero, D. A. (mayo de 2020). Evolución y tendencias investigativas sobre estrategias de gestión de conocimiento en instituciones de educación superior. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(60), 202-227. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194263234011>
- González, G. C., Macías, I. U., & Hernández, L. G. (2022). Clasificación de Estrategias de Gestión del Conocimiento para impulsar la innovación educativa en Instituciones de Educación Superior. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 10, 18-35. Obtenido de <https://gecontec.org/index.php/unesco/article/view/15/11--->
<https://gecontec.org/index.php/unesco/article/view/15>
- Guanca, J. C., & Galardo, J. A. (2023). Análisis de contenido cuantitativo sobre gestión del conocimiento en instituciones de educación superior latinoamericanas. *Revista Electrónica "Actualidades investigativas en Educación"*, 23(1), 1-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44773718015>
- Guilló, J. T., & Fernández, M. G. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *ScienceDirect*, 15, 135-148. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312601051?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=8747ae928aa78759
- Guzmán, J. E., & Arrieta, D. B. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 83-97. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6896/Gesti%3%b3n%20del%20conocimiento%20en%20Instituciones%20de%20Educaci%3%b3n%20Superior.%20Caracterizaci%3%b3n%20desde%20una%20reflexi%3%b3n%20te%3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, C. A., & Nava, Y. (2009). Gestión del conocimiento del capital humano en las pequeñas empresas. *Revista Omnia*, 15(1), 162-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711473011.pdf>
- Hernández, C. A., & Nava, Y. (2009). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Revista Omnia*, 15(1), 162-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711473011.pdf>
- Herrera, J. A., & Jiménez, O. M. (2021). Estrategias y métodos para la gestión del conocimiento. *Revista Signos*. Obtenido de <https://revistas.usantomas.edu.co/index.php/signos/article/view/6672>
- Herrera, T. J., Quejada, R., & Payares, J. G. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dimens. empres*, 9(11), 80-87. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3797779>
- Icontec. (2019). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 30401. Sistemas de gestión del conocimiento. Requisitos. Icontec
- Iqbal, A., Latif, F., Marimon, F., Sahibzada, U.F. and Hussain, S. (2019), "From knowledge management to organizational performance: Modelling the mediating role of innovation and intellectual capital in higher education", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 36-59. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083>
- Ley 603 del 2000, Por lo cual se expide la ley de licencias de Software, lunes 31 de julio de 2000. Edición 44.108
- Marín, S. P., Berrocal, F. B., & Quero, M. L. (2002). Gestión de recursos humanos por competencias y gestión del conocimiento. *Revista de Ingeniería de Organizaciones*, 28-54. doi:<https://doi.org/10.37610/dyo.v0i28.159>
- Ministerio de Educación Nacional (2017) Guía de Política de protección sobre la propiedad intelectual: Eje derechos de autor. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1780/articles-336187_recurso_3.pdf
- Morales, F. J., & Gutiérrez, H. A. (2015). La gestión del conocimiento: Modelos de comprensión y definiciones. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 2(2), 84-111. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9344/Gesti%C3%B3n_Conocimiento.pdf?sequence=1
- Nagles Nofal, G. (2007). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. <https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/1104/Nagles-La%20gestio%cc%81n%20del%20conocimiento%202007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, S., González, D. L., & Rodríguez, J. (2016). El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n44/n44a10.pdf>

- Ocaña, A. B. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento. *Intangible Digital*, 65-101. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7150/barragan.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20-%20https://upcommons.upc.edu/handle/2099/7150>
- Organización Internacional de Normalización (2019) Estrategias y métodos para la gestión del conocimiento de acuerdo con los requisitos NTCISO 30401
- Parra. E. (2006) PATENTES EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA: ¿PRIVATIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO? Recuperado de file:///C:/Users/eladio.pomareda/Desktop/ymunozlopez,+332189-Texto+del+art%C3%ADculo-143962-1-10-20180507_compressed.pdf
- Pereira Alfaro, H. (2011) Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1331/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20en%20la%20empresa.pdf>
- Pérez, V. A., & Urbáez, M. F. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4(10), 201-227. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4576/457646537004/html/>
- Perozo, M. (Julio de 2004). Gestión del conocimiento en la capacitación para la innovación. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 117-129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36410207.pdf>
- Ríos, J. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *ScienceDirect*, 29, 110-117. doi:[https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70026-3](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70026-3)
- Rodríguez Gómez, D., (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *EDUCAR*. <https://www.redalyc.org/pdf/3421/342130826003.pdf>
- Rodríguez, D. J. (marzo de 2008). Buenas prácticas en el ámbito educativo y su orientación a la gestión del conocimiento. *Educación*, XVII(32), 29-48. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1537/1482>
- Rodríguez, Z. G., Batista, D. O., & Jiménez, A. D. (Junio de 2023). Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades. *E-Ciencias de la información*, 13(1), 1-18. doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/51952>
- Santos, M. L., & Dante, G. P. (2011). *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(1), 87-103.
- Superintendencia (S.F) ¿Qué se debe hacer después de obtener el registro de las patentes? Recuperado de <https://www.sic.gov.co/patentes#:~:text=La%20legislaci%C3%B3n%20vigente%20en%20materia,miembros%20de%20la%20Comunidad%20Andina.>
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2020). Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://ucc.edu.co/>

- Veer Ramjeawon, P. and Rowley, J. (2017), "Knowledge management in higher education institutions: enablers and barriers in Mauritius", *The Learning Organization*, Vol. 24 No. 5, pp. 366-377. <https://doi.org/10.1108/TLO-03-2017-0030>
- Wittke, T. (Noviembre de 2020). Cultura Organizacional como factor crítico en la Gestión del Conocimiento: Reflexiones en base al caso de una empresa industrial pública en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(3), 168-201. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475864909009>
- Zabaleta, A. T. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe*, 12, 115-133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Zúñiga, F. G. (2021). Relación entre la Planificación Estratégica y Gestión del Conocimiento. *Revista Horizontes*, 5(21), 1683 - 1689. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v5n21/2616-7964-hrce-5-21-336.pdf>

13 Anexos

Se anexa la evidencia del formulario que se utilizó para obtener la información sobre el sistema de gestión de procesos en la Universidad Cooperativa de Colombia

Anexos 1
Cuestionario

Cuestionario	Link
Cuestionario utilizado para recolección de información	https://forms.office.com/r/QpdX9vxN86?origin=lprLink



Cuestionario de evaluación del sistema de gestión de procesos UCC

Estimado/a Participante:

Actualmente estamos llevando a cabo una investigación como parte de nuestro trabajo de grado titulado "Estado actual del Sistema de Gestión del Conocimiento en la estructura nacional de la Universidad Cooperativa de Colombia". El propósito de esta investigación es realizar un rastreo del sistema de gestión de conocimiento en el uso y transferencia en la estructura nacional de la UCC.

Le invitamos cordialmente a participar en esta investigación mediante el diligenciamiento de esta encuesta. Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán confidenciales. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y no se divulgará en ningún caso información personal que pueda identificarle.

Al completar la encuesta, acepta que sus respuestas sean utilizadas únicamente para los fines de esta investigación y que su identidad se mantendrá en estricta confidencialidad. Además, al diligenciar el formulario confirma que tiene al menos 18 años de edad y que entiende completamente los términos de participación.

Por favor, tener en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas en esta encuesta. Lo que buscamos son sus opiniones y experiencias personales. Por lo tanto, le pedimos que responda con sinceridad y honestidad.

Agradecemos de antemano su participación en esta investigación. Su colaboración es de gran importancia y contribuirá significativamente al desarrollo del trabajo de grado.

* Obligatorio

Cuestionario de evaluación del sistema de gestión de procesos UCC

El sistema de gestión del conocimiento se define como un proceso que cuenta con un enfoque multidisciplinario que se basa en poder crear, almacenar, compartir, usar y gestionar el conocimiento e información de una organización para poder cumplir los objetivos misionales o cualquier otro

establecido con el fin de lograr resultados, innovar o resolver problemas específicos por medio del uso óptimo del conocimiento explícito y el conocimiento tácito. Para el caso de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) se homologa este termino al de Sistema de Gestión de Procesos, donde actualmente reposan los documentos, manuales, procesos, guías, entre otros de cada área.

Responda las siguientes preguntas con base en su experiencia con la gestión del conocimiento en la UCC

1. ¿Que cargo tiene usted en la UCC? *

Escriba su respuesta

2. ¿Cuanto tiempo lleva laborando en la estructura nacional de la UCC? *

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 2 años
- Entre 3 y 4 años
- Entre 4 y 5 años
- Más de 5 años

3. ¿Conoce el sistema de gestión de procesos de la UCC? *

- Si
- No

4. ¿Conoce usted las guías, procesos, procedimientos, manuales y documentos necesarios para realizar sus tareas dentro de la UCC?

- Si

No

5. ¿Es fácil para usted acceder al sistema de gestión de procesos de la UCC?

1 - Nunca

2 - Casi nunca

3 - Algunas veces

4 - Casi siempre

5 - Siempre

6. ¿Con qué frecuencia utilizas la información del sistema de gestión de proceso de la UCC?

1 - Nunca

2 - Casi nunca

3 - Algunas veces

4 - Casi siempre

5 - Siempre

7. ¿Encuentra fácilmente la información de su área en el sistema de gestión de procesos de la UCC?

1 - Nunca

- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 - Siempre

8. ¿La información disponible en el sistema de gestión de procesos de la UCC esta actualizada y es relevante?

- 1 - Nunca
- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 - Siempre

9. ¿El sistema de gestión de procesos de la UCC permite que usted conozca y comparta la información de otras áreas?

- 1 - Nunca
- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 - Siempre

10. ¿Considera que la información que contiene el sistema de gestión de procesos aporta a su proceso de aprendizaje en el cargo dentro de la UCC?

- 1 - Nunca
- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 - Siempre

11. ¿Considera que la plataforma utilizada por la Universidad para el sistema de gestión de procesos es moderna, amigable y satisface las necesidades para el desarrollo efectivo de su cargo?

- 1 - Nunca
- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 - Siempre

12. ¿Que tipo de información encuentra en el sistema de gestión de proceso de la UCC?

- Voz
- Documentos
- Imagenes

Videos

13. ¿Considera que en su dependencia se aplican una metodología organizada y clara en lo que refiere al sistema de gestión de procesos para el desarrollo de las tareas?
Entiéndase metodología como el conjunto de procesos, métodos, pautas y técnicas que permiten gestionar correctamente y de una forma integral un sistema.

Si

No

14. ¿Considera que el sistema de gestión de procesos de la UCC permite la socialización del conocimiento fácilmente entre los empleados?

Si

No

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

 Microsoft 365

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial | [Términos de uso](#)