

# GERENCIA DE SISTEMAS

*La Gerencia del conocimiento y los sistemas de información organizacional*

*Walter Dadvison Caro*

*Lina Marcela Gil Hincapié*

*Corporación Universitaria Remington*

## TABLA DE CONTENIDO

<i>Resumen para el tema central</i> _____	<b>4</b>
<b>1. Problema de aplicación</b> _____	<b>5</b>
<i>A continuación:</i> .....	5
<i>1.1 Desarrolle una reflexión introductoria acerca del problema de aplicación (mínimo una cuartilla)</i> .....	5
<i>1.2 Realice un análisis acerca de las relaciones fundamentales que existe entre recursos, capacidades y ventaja competitiva organizacional. (mínimo una cuartilla)</i> .....	5
<i>1.3 Determine En qué consiste la meta principal de la gerencia del conocimiento en una empresa. (mínimo media cuartilla).</i> .....	6
<i>1.4 Explique la relación que existe entre gestión tecnológica y gerencia del conocimiento desde el punto de vista del capital intelectual.</i> .....	7
<b>Conclusiones</b> .....	<b>24</b>
<i>Lista de Referencia</i> _____	<b>25</b>

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

<i>Ilustración 1</i> .....	12
<i>Ilustración 2</i> .....	13
<i>Ilustración 3</i> .....	14
<i>Ilustración 4</i> .....	15
<i>Ilustración 5</i> .....	16
<i>Ilustración 6</i> .....	17
<i>Ilustración 7</i> .....	18
<i>Ilustración 8</i> .....	19
<i>Ilustración 9</i> .....	20
<i>Ilustración 10</i> .....	22

**TABLA DE TABLAS**

<i>Tabla 1</i> .....	9
<i>Tabla 2</i> .....	11
<i>Tabla 3</i> .....	21

## **Tema Central: La Gerencia del conocimiento y los sistemas de información organizacional**

### **Resumen para el tema central**

El manejo de la información involucra toda la organización, en la recogida, adquisición y mantenimiento de la información. Durante los años 70, según (Varios, 2012) “este proceso fue enfocado principalmente a archivos físicos, el mantenimiento de estos archivos, y la Gerencia del ciclo de vida de la información de archivos físicos, otros medios y registros. Con la difusión de la tecnología de la información el almacenamiento de la información se reenfocó a medios electrónicos, volviendo el trabajo más técnico. A finales de los años 90, cuando la información ya empezó a moverse por redes de computadores, los gerentes de redes se convirtieron en los administradores de la información. Los gerentes se encargaron de tareas de mayor complejidad, incluyendo manejos de equipos y software. Con las últimas herramientas disponibles, el manejo de la información se ha vuelto un recurso poderoso y un gasto grande para muchas organizaciones”. En la actualidad el manejo de la información es clave para que las empresas puedan alcanzar todo lo que se propongan, siendo los gerentes las personas encargadas que dar buen funcionamiento a la organización, contando con el activo más importante que es el conocimiento de la organización y el manejo de la información que tiene sobre cada área de trabajo, además con recurso humano que aporta el conjunto de los empleados de una organización. Por otro lado, los Sistemas de Información de una empresa son lo que permiten que las organizaciones puedan integrar y coordinar procesos, para poder administrar adecuadamente los flujos de información suministrada y almacenada en las bases de datos que opera en una organización, permitiendo recopilar, procesar e interpretar datos para dar información correcta a la persona que la necesita, y así que se pueda usar rápidamente para la toma de decisiones más adecuadas y oportunas para resolver los problemas que se puedan presentar.

Palabras Claves: *conocimiento, organización, información, decisiones, oportunidades.*

## **1. Problema de aplicación**

La propiedad intelectual y los sistemas de gestión del conocimiento como centro de apoyo en el desarrollo de las actividades organizacionales.

“Partiendo de que un sistema de gestión del conocimiento comprende todo aquello que contribuye a facilitar los procesos de creación y transmisión de conocimiento así como su utilización”

### **A continuación:**

#### ***1.1 Desarrolle una reflexión introductoria acerca del problema de aplicación (mínimo una cuartilla)***

Para las organizaciones es de gran utilidad el manejo de la información, los datos clave que podemos extraer de ella nos enfoca en lo realmente importante, la información nos permite conocer, administrar y tomar decisiones en las empresas.

Por otra parte si consideramos a las personas como el patrimonio (Desarrollo Organizacional, 2006) más importante con él cuenta una compañía y nos olvidamos del poder, autoridad, control, conflicto y coacción; y por el contrario nos enfatizamos en el respeto, confianza, apoyo e igualdad por las personas con las cuales laboramos; mirándolas como responsables, conscientes y dedicadas; permitiéndoles el autocontrol y la autoconfianza; lograremos que en la organización se maneje un ambiente sano y eficaz.

Al escuchar las opiniones de nuestros clientes internos y externos, contaremos con nuevas ideas para la innovación en los productos o la mejora de estos, si es el caso, una empresa de servicios, mejorar la calidad en los servicios.

#### ***1.2 Realice un análisis acerca de las relaciones fundamentales que existe entre recursos, capacidades y ventaja competitiva organizacional. (mínimo una cuartilla)***

Las organizaciones buscan mejorar cada día, aplicando procesos para desarrollar capacidades organizacionales para poder dar respuesta a las necesidades de mercado y ser competitivos ante las demás organizaciones.

El recurso humano para las empresas al igual que la información son claves para el desarrollo de capacidades organizacionales ya que son la base la misión y visión de la empresa para medir el contexto del negocio y poder entender las necesidades de clientes y consumidores.

Al tener claramente los procesos de productividad la empresa tiene ventajas, donde cada individuo aporta funcionamiento dependiendo al nivel de su experiencia, así pudiendo desempeñarse a cumplir metas en determinado tiempo, siendo el capital intelectual de sus empleados un activo inmaterial que tiene un valor inimaginable, además el potencial innovador que es el que hace mantener a la organización en un buen estatus laboral frente a sus competidores.

Los factores claves de éxito de una determinada área de la organización, y con el reporte de los informes mediante las capacidades o rutinas organizativas que son las relaciones cotidianas y se utilizan para trabajar con eficacia, con el menor gasto de recursos, tiempo y esfuerzo que hacen que la empresa sea competitiva.

***1.3 Determine En qué consiste la meta principal de la gerencia del conocimiento en una empresa. (mínimo media cuartilla).***

La meta principal de la gerencia del conocimiento se fundamenta en la necesidad de prestar mayor información al conocimiento que un recurso o personal puede tener del negocio en particular, sin estar materializado, solo en la mente de cada uno de los empleados, es así como nace esta gestión, con el fin de administrar, manipular y conservar dicho conocimiento. En este contexto, el conocimiento se ha convertido en uno de los activos más importantes para las organizaciones, a causa de que su gestión crea riqueza o valores añadidos, que facilitan alcanzar una posición ventajosa en el mercado. El conocimiento es información analizada y organizada. “Es la representación simbólica de aspectos de algún universo del discurso nominado: Saber + Experiencia + Destreza + Habilidad”.

El conocimiento se refiere a las características internas y al comportamiento de un sujeto, tanto en las reacciones como en sus relaciones con los estímulos del ambiente. Se refiere a la diferenciación perfecta con relación a otras cosas que pudieran parecer iguales, es todo lo que un ser humano ha aprendido, aplicado y organizado, supone una reflexión en correspondencia con la información asimilada. La información es el conocimiento transformado, su forma representa dicho conocimiento. Así mismo, el conocimiento tiene las propiedades de comunicar, revelar, manifestar y de recomendar las determinaciones para actuar de forma productiva.

El conocimiento del que disponen las personas en la organización y su recopilación no sólo genera valor económico para la empresa, sino que, en la nueva era de la información, es el activo para marcar la diferencia. El conocimiento de una organización forma parte de un nuevo capital de la empresa. Aprovecharlo se ha convertido en un arma poderosa para maximizar el potencial de la compañía. Atesorar el conocimiento ha dejado de ser símbolo de poder. Al gestionar el conocimiento se da el paso que permitirá darse cuenta de en qué

momento el conocimiento ha pasado a ser parte de la cultura empresarial. La gerencia del conocimiento es el resultado de un alto grado de consolidación de la cultura de la organización.

***1.4 Explique la relación que existe entre gestión tecnológica y gerencia del conocimiento desde el punto de vista del capital intelectual.***

La gestión tecnológica permite innovar y no volver obsoletas las aplicaciones y tecnologías utilizadas en una empresa, pero para que esto genere valor agregado es necesario gestionar el conocimiento entre el capital intelectual que implementará estas mejoras tecnológicas, y para que esto sea exitoso es indispensable que los recursos no solo tengan el conocimiento técnico, sino que además conozcan los procesos, productos y metodologías utilizados en la empresa. Porque de nada sirve que una empresa tenga tecnología de punta si está no cumple un objetivo y no aporta directamente a la meta y visión de la empresa.

Existe una relación tan estrecha entre la gestión tecnológica y la gerencia del conocimiento que existe el término conocido como tecnologías blandas el cuál se refieren a las metodologías, procedimientos y estilos de administración de la empresa; es decir, es todo el conocimiento aplicado para llevar a cabo un proyecto tecnológico, tal como una aplicación de software, implementación de infraestructura en redes, servidores, robótica, ofimática, etc.

Otra relación que existe entre la gestión tecnológica y la gestión de conocimiento consiste en que el grado de conocimiento y entendimiento que los empleados logran de una tecnología o aplicación depende de la capacitación oportuna y detallada que se brinde durante la etapa de asimilación del proyecto; por esto es tan importante la capacitación del recurso humano y darle importancia en la planeación de los proyectos, asignándole costos, tiempo y recursos.

**1.5 Construya un marco de actividades acerca de su actuar profesional como gerente del conocimiento en una empresa XY. (Mínimo 10 actividades)**

<b>Marco de actividades del buen gerente del conocimiento</b>			
<b>Actividades a desarrollar</b>	<b>Acciones a ejecutar</b>	<b>Tareas planificadas</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Gestión de infraestructura</b>	Organización y buena gerencia	Contar con todas las norma de seguridad.	Contratar expertos en el manejo de las normas de seguridad para que brinden asesoría.
		Mantenimiento y una excelente ubicación para las máquinas, equipos o herramientas.	Realizar mantenimiento preventivo para evitar desgastes y accidentes futuros.
	Implementación de equipos tecnológicos	Cambios o actualización en los equipos de cómputos. Adquirir UPS para los equipos.	Con máquinas más modernas la atención a los usuarios es más rápida y oportuna. Las UPS evitan daños en los equipos cuando existen cortes de energía.
<b>Gestión Soporte Técnico</b>	Mantenimiento preventivo	Consultar con los expertos las frecuencias con las cuales se debe realizar mantenimiento a los equipos, aires acondicionados y máquinas en general.	Si realizamos mantenimiento continuo a los equipos y demás, evitaremos los fallos en los procesos y el mantenimiento correctivo.
<b>Gestión Seguridad de la información</b>	Administración de copias de seguridad	Al finalizar la jornada laboral se debe realizar copias de seguridad de toda la información.	Reduce la pérdida de información, por medio de backup.
	Restricción dispositivos externos	No se permite ningún tipo de dispositivos externos.	Prohibir el uso de dispositivos externos como memorias USB, Discos duros extraíbles, entre otros, evitamos

			que los usuarios contagien los equipos con virus y además que que extraigan información valiosa de la empresa.
<b>Gestión Humana</b>	Asignación turnos y espacios	Realizar de forma ordena y coherente la asignación de turnos, los espacios laborales, entre otros.	Con un buen clima laboral los clientes internos se sentirán más a gusto y realizaran mejor sus labores.
	Manejo de Contraseñas	Capacitar el personal para que administren de forma correcta las contraseñas, roles, permisos y restricciones que tienen dentro de la empresa.	Los clientes internos deben tener muy claro el manejo de las contraseñas según los perfiles a que tienen acceso y a que no.
	Manejo de Servicios Web	Capacitar el personal para que administren de forma correcta su horario laboral, evitando distracciones como las páginas de ocio.	Para los clientes internos deben existir restricciones en el acceso a internet, no se debe permitir las redes sociales, páginas para chat, juegos o entretenimiento.
	Manejo del correo electrónico interno	Capacitar el personal para la buena administración del correo corporativo.	Los clientes internos deben estar siempre en contacto con los superiores y compañeros, uno de los medios puede ser a través del correo institucional.
	Manejo de las impresoras	Capacitar el personal para el buen uso de las impresoras.	Los clientes internos deben hacer buen uso de los recursos con los que cuentan por ejemplo la impresora.

Tabla 1

**1.6 Realice un cuadro de riesgos proactivos acerca de la no excelente aplicación de la gerencia del conocimiento en una organización. (mínimo 15 riesgos)**

<i>Cuadro de riesgos proactivos</i>			
<i>Descripción del riesgo</i>	<i>Tipo de riesgo</i>	<i>Probabilidad de que ocurra</i>	<i>Plan de contingencia</i>
<b>Desastres naturales o por causas humanas</b>	Externo	Alta	Capacitaciones para concientizar a los clientes internos sobre cualquier eventualidad y enseñarles un plan de emergencias.
<b>Cortes de energía</b>	Externo	Alta	Planta de energía o el uso de UPS para guardar información.
<b>Sin servicio de agua potable</b>	Externo	Baja	Tanque de agua, permite a los empleados de oficinas generales continuar con sus labores.
<b>Riesgos administrativos</b>	Organización	Alta	Inducciones y entrenamientos deficientes. Mala señalización.
<b>Factores de mayor accidentalidad</b>	Organización	Alta	Capacitaciones sobre los factores de riesgos y las medidas necesarias para contrarrestar estos factores como lo son la seguridad, el orden y la higiene.
<b>Riesgos Mecánicos</b>	Organización	Alta	Mantenimiento y una excelente ubicación para las máquinas, equipos o herramientas.
<b>Riesgos Eléctricos</b>	Organización	Alta	Contar con todas las normas de seguridad.
<b>Riesgos psi colaborares</b>	Organización	Alta	Buena planificación: Turnos, clima laboral, iluminación, espacio,

			temperatura.
<b>Pérdida de datos</b>	Técnico	Alta	Realizar copias de seguridad
<b>Daños inesperados en los equipos</b>	Técnico	Alta	Equipos invitado, son equipos disponibles para empleados de la empresa que están de paso, es decir, nos siempre son utilizados, en este caso se podrían utilizar.
<b>Riesgo incapacidad, licencia o suspensión</b>	Clientes internos	Alta	Capacitar los clientes internos para que según el cargo, realicen varias funciones y puedan reemplazar los compañeros.
<b>Riesgos por carga física</b>	Clientes internos	Alta	Capacitar los clientes internos para concientizarlos sobre la importancia de los movimientos y los esfuerzos que realizan
<b>Intrusos en el sistema</b>	Clientes internos	Alta	Capacitación sólo permite contraseñas seguras, obligarlos a cambiar las contraseñas frecuentemente.
<b>Vulnerabilidad en el manejo del correo</b>	Clientes internos	Alta	Capacitación para el buen uso del correo
<b>Vulnerabilidad en el manejo de las impresoras</b>	Clientes internos	Medio	Capacitación para el buen uso de las impresoras

Tabla 2

**1.7 Diseñe un esquema gráfico en donde usted explique la importancia de implementar un sistema de gestión empresarial que tenga como soporte la inteligencia empresarial, el conocimiento explícito, el conocimiento tácito, la propiedad intelectual y la tecnología del conocimiento.**

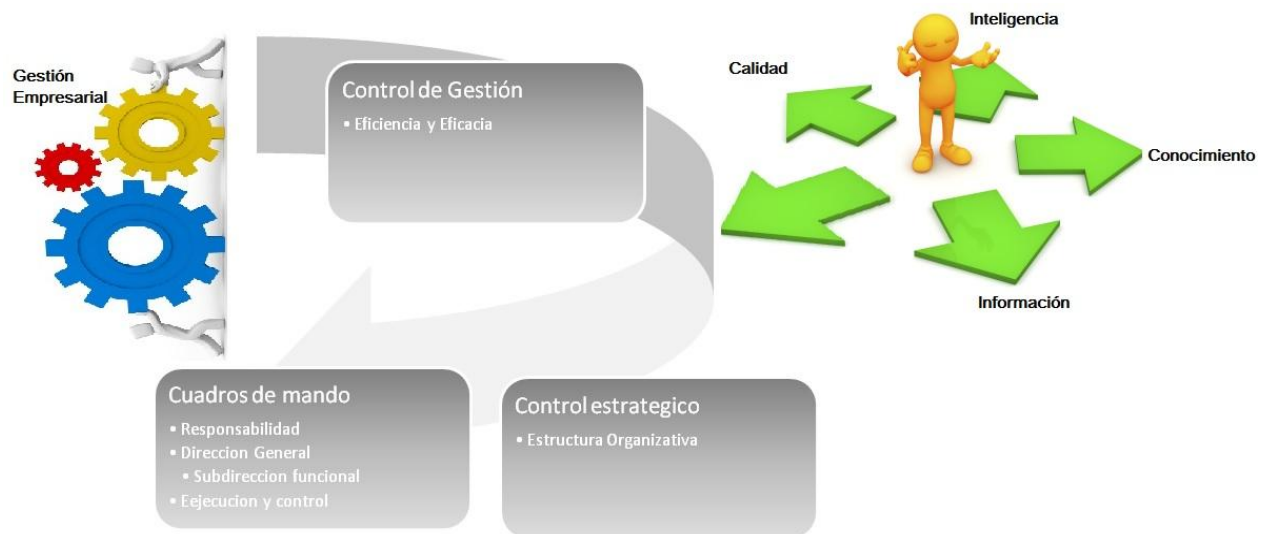


Ilustración 1

*1.8 Elabore un diagrama de colaboración acerca de la gerencia del conocimiento y sus sistemas de soporte (tenga presente la generación de conocimiento, la comunicación y la gestión del capital humano)*

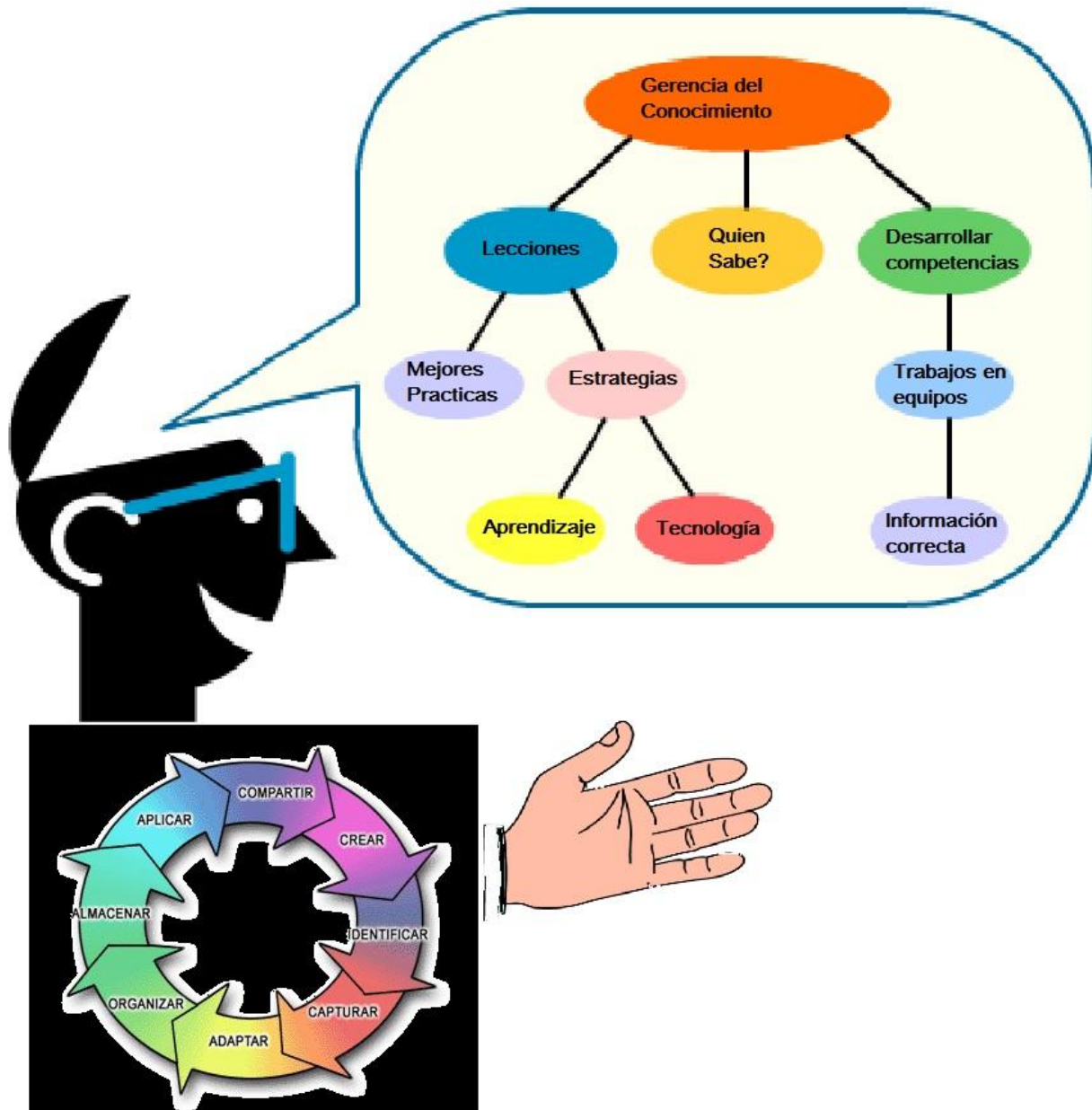


Ilustración 2

*Elabore los siguientes Productos gráficos*

*2.1 Mentefacto (tema: significado básico de un sistema de información)*



Ilustración 3

2.2 Mapa mental (tema: la buena gerencia del conocimiento como resultado de una buena toma de decisiones)

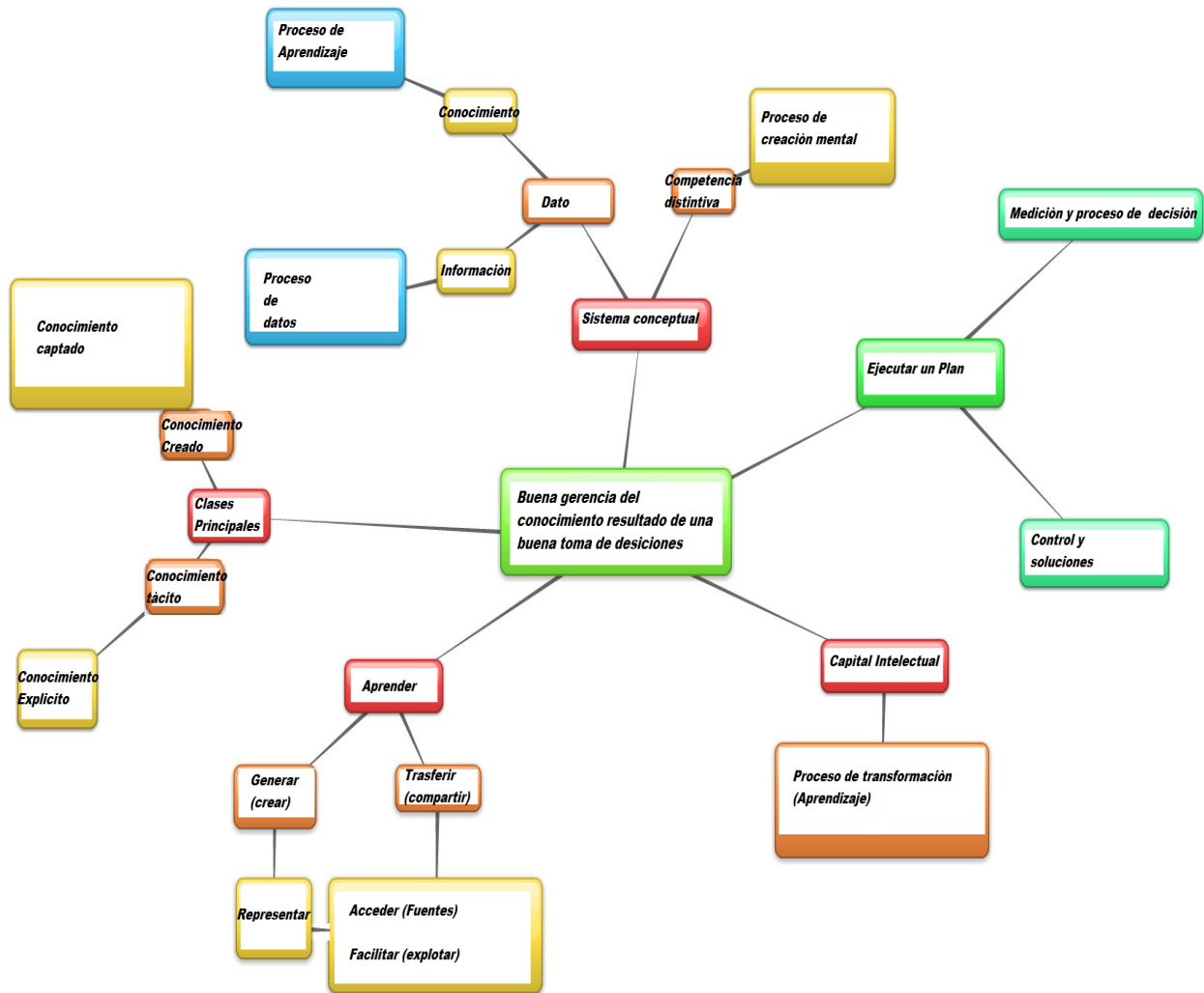


Ilustración 4

**2.3 Mapa conceptual (tema: El conocimiento tácito como apoyo a la gran labor que desarrolla el ser humano)**

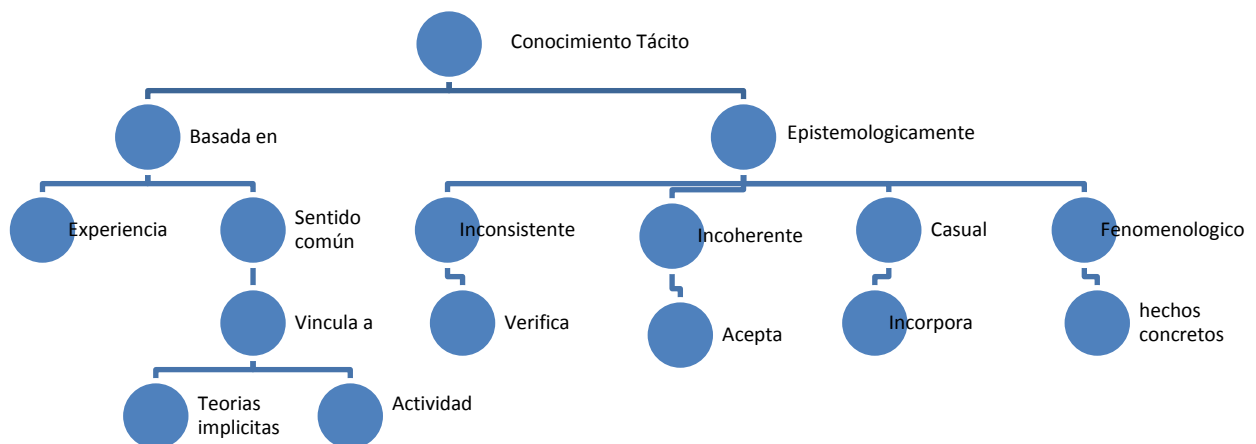


Ilustración 5

## 2.4 Árbol de decisión (tema: la información como principal activo de la organización)

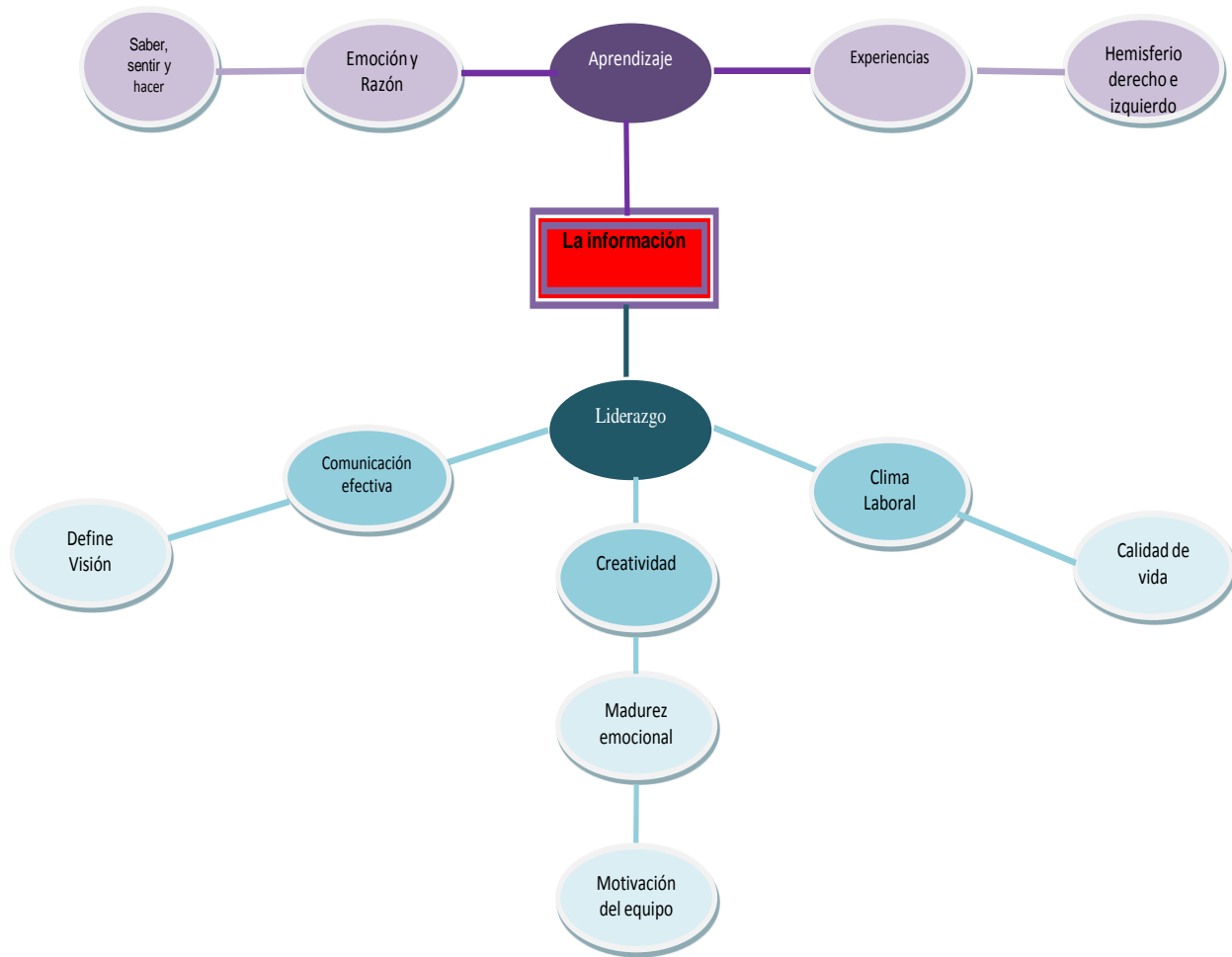


Ilustración 6

## 2.5 Cono del aprendizaje (tema: *El ser humano como elemento principal de la organización*)

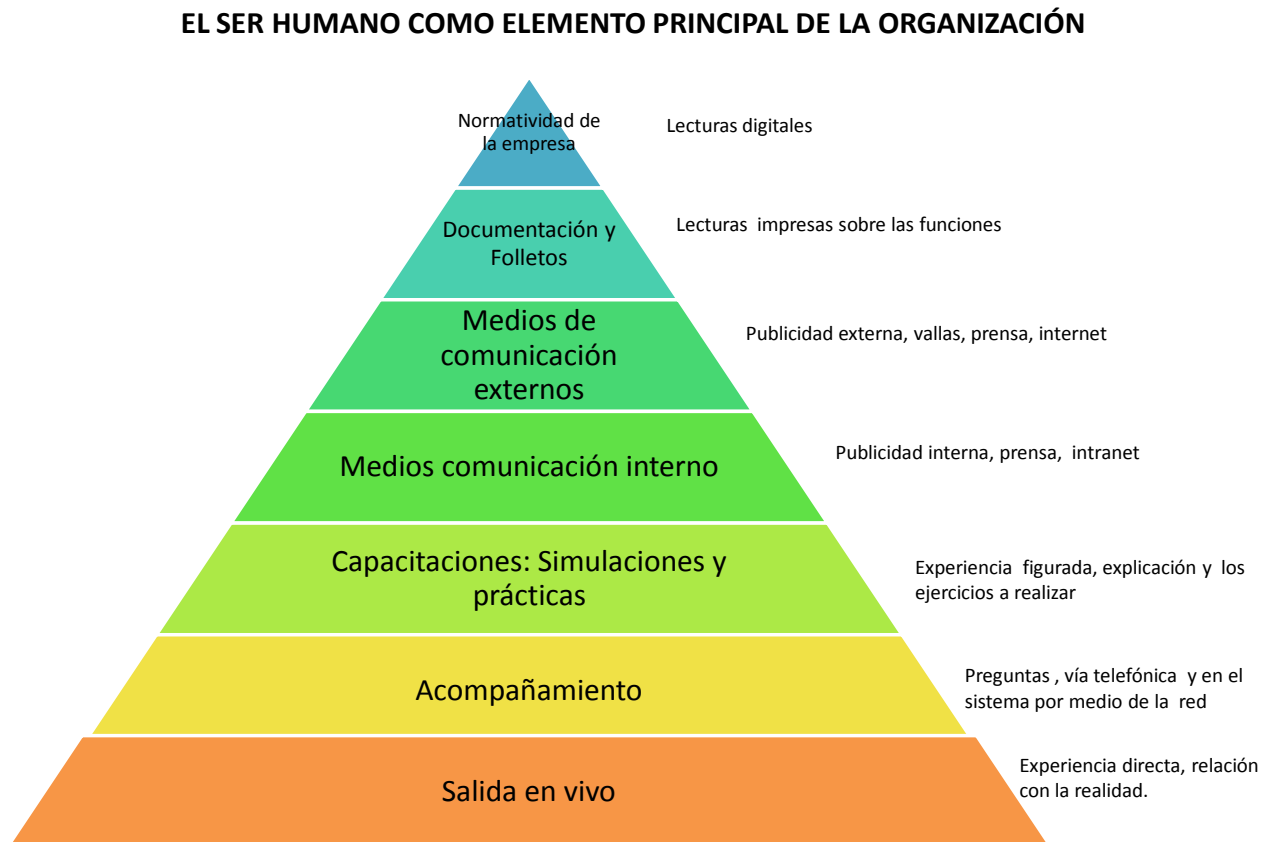


Ilustración 7

**2.6 Diagrama causa – efecto (tema: la motivación como factor primordial en el rendimiento positivo de los integrantes de una organización)**

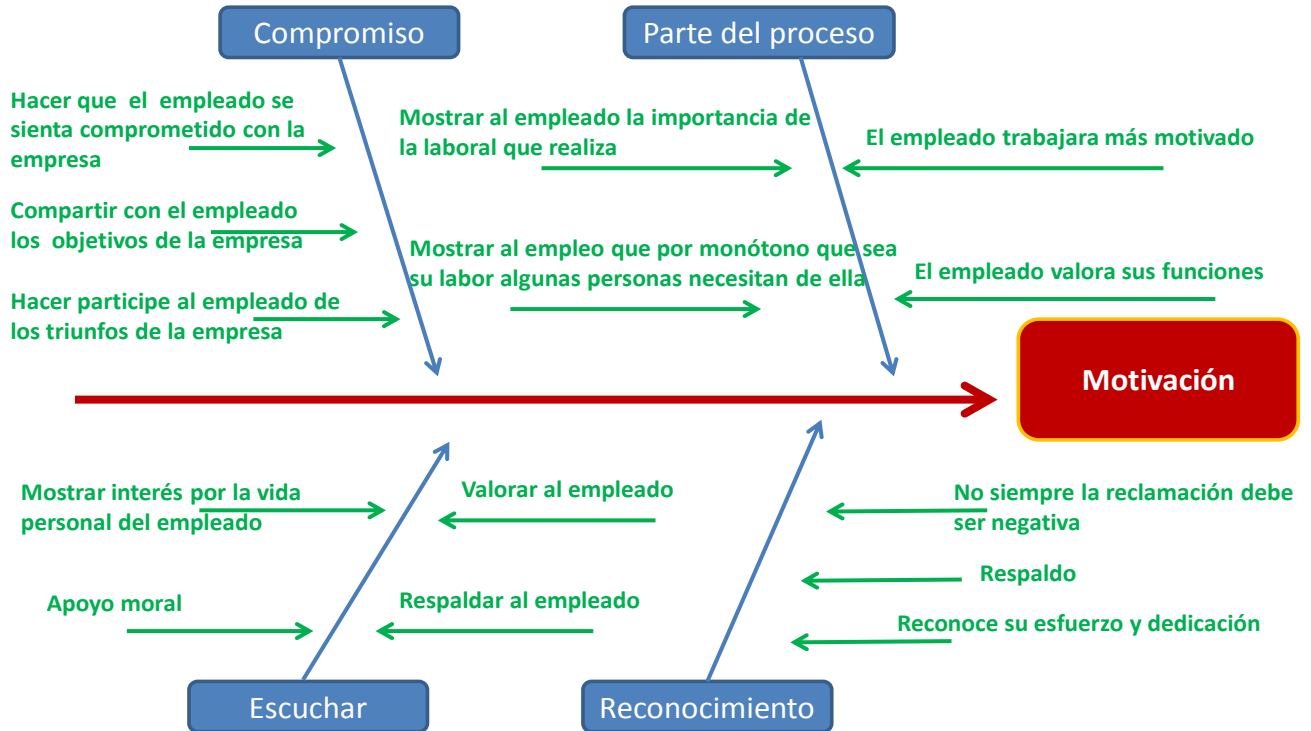


Ilustración 8

## 2.7 Arreglo matricial (tema: naturaleza de la mente humana)

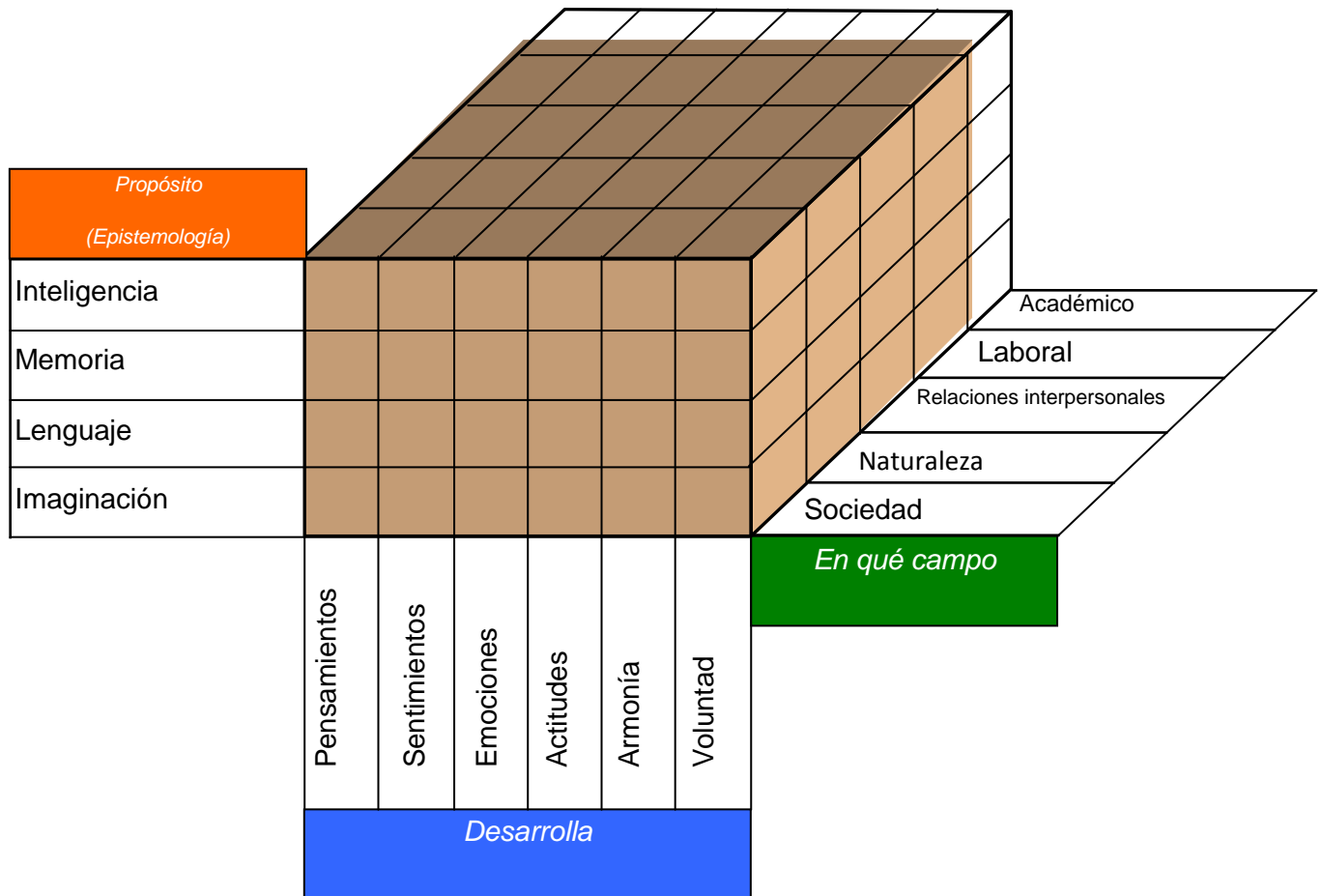


Ilustración 9

<sup>1</sup>Esta matriz fue realizada con base en la mente humana:

<http://www.slideshare.net/khyn/mente-humana-y-mec-de-defensa-9397399>

**2.8 Cuadro comparativo (tema: sistemas, organización y capital humano)**

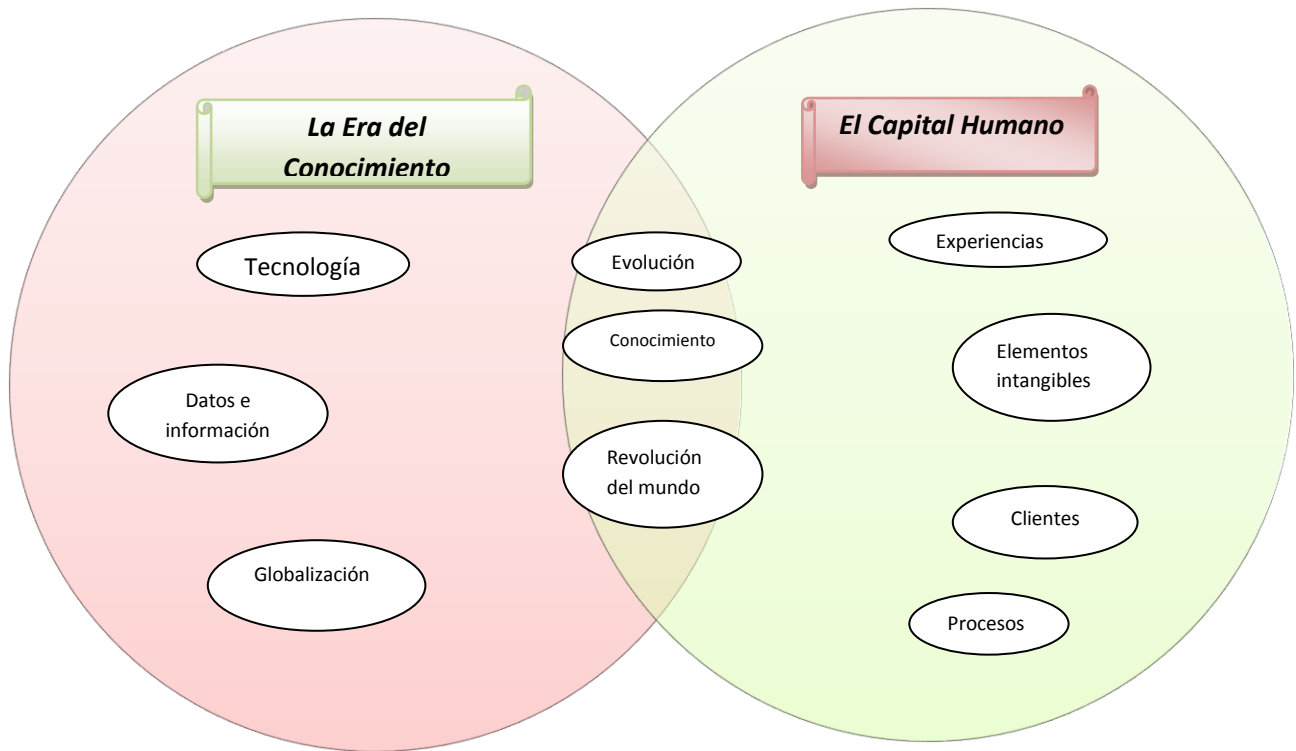
	<b>TIPO</b> <b>Innovación, conocimiento y desarrollo tecnológico</b>		
<b>Característica</b>	<b>Sistema</b>	<b>Organización</b>	<b>Capital Humano</b>
<b>Administrativo</b>	Financiero	Mercadeo, propiedad intelectual, infraestructura	Proceso de renovación
<b>Corporativo</b>	Estratégico	Empleados, clientes, proveedores y comunidad	Organizativo, desarrollo e innovación
<b>Evolutivo</b>	Social	Renovación del negocio social	Innovación y aprendizaje
<b>Mundo cambiante</b>	Reconocimiento de la empresa	Capacidad de adaptación a los avances tecnológicos	Capacitaciones permanentes

**Tabla 3**

<sup>2</sup> Esta tabla se realizó con base en la gestión del conocimiento:

<http://www.slideshare.net/loreferville/gestion-del-conocimiento-y-capital-intelectual-presentation>

**2.9 Diagrama de venn (tema: la era del conocimiento y el capital intelectual)**



**Ilustración 10**

*Este diagrama está basado en la era de la información: <http://elconocimientoahora.blogspot.com/2013/05/la-era-de-la-informacion-y-el.html>  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Capital\\_intelectual](http://es.wikipedia.org/wiki/Capital_intelectual)*

#### ***4. Describa el Perfil que debe tener un excelente gerente del conocimiento.***

El gestor del conocimiento (Ortega, 2005) “es un perfil híbrido que requiere un conjunto de conocimientos y competencias muy extenso. El knowledge manager es una mezcla de consultor, investigador, analista, estratega, vendedor, líder y gestor. Profesional de amplia cultura, domina al menos dos idiomas y tiene experiencia en entornos multinacionales y en dirección de proyectos.

Se caracteriza por su afán innovador, curiosidad innata y gran capacidad de aprender. Se mantiene al día en los últimos avances tecnológicos y tendencias de gestión empresarial, así como en todo lo referente a su sector de actividad.

Se adapta a múltiples sectores y áreas de la organización. Dispone a la vez de visión global de empresa, visión de proceso y visión de negocio. Trabaja bien en segundo plano, en entornos de incertidumbre y cambio constante. Orientado a la calidad y al negocio”.

Un gestor del conocimiento competente apunta al objetivo de la organización, creando, innovando, compartiendo y ejecutando los diferentes procesos. Algunas competencias del gestor del conocimiento son:

— *“Competencias de tipo pedagógico:* (Sallán, 2006) en tanto el gestor se transforma en un facilitador, mediador, entre los distintos procesos de interacción con el conocimiento.

— *Competencias de tipo social:* supone la creación de un ambiente que promueva el aprendizaje, las relaciones humanas que conforman la esencia de la comunidad virtual, la consecución de objetivos grupales, etc.

— *Competencias de liderazgo:* implica tener claros los objetivos y la agenda de la red, los procesos y sus elementos facilitadores, las reglas de actuación y las normas para la toma de decisiones, etc.

— *Competencias técnicas y tecnológicas:* representan la capacidad de hacer «transparente» la tecnología, proveer los elementos para que los participantes se sientan cómodos en el uso de las tecnologías y sus programas.

— *Otras áreas: ...”*

## **Conclusiones**

La elaboración de este trabajo permite verificar el cumplimiento de los logros propuestos al inicio del semestre, las capacidades para identificar, analizar y evaluar estructuras organizacionales. El manejo de la gerencia en las empresas a través del conocimiento y la información.

## Lista de Referencia

Normas APA

<http://sistemasremington.webnode.com/informatica/normas-apa-2013/>

*Desarrollo Organizacional*. (2006). Recuperado el 05 de 11 de 2013, de [http://www.rrhh-web.com/Desarrollo\\_organizacional.html](http://www.rrhh-web.com/Desarrollo_organizacional.html)

Ortega, I. (Octubre de 2005). <http://www.infonomia.com/articulo/ideas/2624>. España.

Sallán, J. G. (2006). [www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/58023/68091](http://www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/58023/68091). Barcelona , España.

Varios. (16 de 10 de 2012). *Manejo de la información* . Recuperado el 05 de 11 de 2013, de [http://www.colombiassh.org/gtmi/wiki/index.php/Manejo\\_de\\_Informaci%C3%B3n](http://www.colombiassh.org/gtmi/wiki/index.php/Manejo_de_Informaci%C3%B3n)