

# UNA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, NEGOCIOS Y COMPUTACIÓN EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN

*KNOWLEDGE MANAGEMENT, BUSINESS AND COMPUTING IN THE  
GLOBALIZATION AGE*

**Cristiano Cavalheiro Lutz**

([cristiano@bu.ufsc.br](mailto:cristiano@bu.ufsc.br))

**Magda Camargo Lange Ramos**

([magdaramos@sc.senai.br](mailto:magdaramos@sc.senai.br))

## RESUMEN

Presentase, sustancialmente, la gestión del conocimiento, las empresas y la información en la era de la globalización. Para ello, utilizase la literatura pertinente al tema, con distintas ubicaciones de algunos autores comprometidos con la investigación en la gestión del conocimiento, las empresas y la información. La sociedad mundial acerca los mundos más rápido de lo que se aprende a lidiar con ellos. El cambio económico y los mercados mundiales obligó a la entrada de nuevos productos y tecnologías, convivencia con diferentes valores, la necesidad de comunicación entre las personas que anteriormente sólo se miraban desde lejos. Por lo tanto, teniendo en cuenta que este tema es relevante para estudios y mejoras en el futuro.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, la tecnología de la información, la globalización, las empresas

# **UNA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, NEGOCIOS Y COMPUTACIÓN EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN**

**Cristiano Cavalheiro Lutz**  
([cristiano@bu.ufsc.br](mailto:cristiano@bu.ufsc.br))

**Magda Camargo Lange Ramos**  
([magdaramos@sc.senai.br](mailto:magdaramos@sc.senai.br))

## **Introducción**

Actualmente, es generalmente acepto que el factor crítico para el éxito del negocio se convierte en la capacidad de las empresas a dominar un conjunto limitado de habilidades que son importantes para los clientes y consumidores. Además, la capacidad de tomar decisiones operativas, tácticas y estrategias cuando sea necesario en todos los niveles, las competencias básicas necesarias.

Por lo tanto, se necesita un nuevo modelo de gestión del conocimiento como un activo. Este modelo se denomina Gestión del Conocimiento (KOROWAJCZUK, 2000). En consecuencia, el interés ha crecido rápidamente en el tema de la gestión del conocimiento, que implica necesariamente la interdisciplinariedad, es decir, a pensar acerca de la estrategia, la gente, la cultura, los procesos y la tecnología, al mismo tiempo.

Cuando uno piensa en tecnología de la información, junto con la gestión del conocimiento, no se debe excluir el uso de software, principalmente porque son esenciales para la manipulación de la información (insumo importante para la generación de conocimientos) y para facilitar la comunicación entre las personas que pueden intercambiar información, experiencias y conocimientos.

Las empresas se están dando cuenta cada vez más que la aplicación del conocimiento se ha convertido en la "clave" para establecer ventajas competitivas sostenibles. Esta percepción, conectada a importantes avances en la tecnología de la información, llevó a la aparición de la gestión del conocimiento como una disciplina, o una explícita preocupación de muchas organizaciones.

## **La gestión del conocimiento, negocios, tecnología de la información en la era de la globalización**

En el contexto de un mundo globalizado en el que todos los mercados son a la vez sujeto a las oscilaciones de los grandes movimientos económicos y políticos de todo el mundo, nuevos modelos de negocio han acelerado drásticamente los niveles de productividad.

Así, la sociedad actual redefine sus principales segmentos institucionales, tratando de adaptarlos a las condiciones mínimas requeridas por los cambios que tienen lugar en su interior. En diversos grados, los cambios se manifiestan en todas las esferas del sistema social (económico, político, jurídico, educativo, etc.) Realizando una completa

alteración de las bases tradicionales o la producción de las tensiones entre las formas producidas por la civilización agraria, el comercio y los que salen la civilización industrial. Mientras determinados sectores de la sociedad logran refundir las bases de la organización de las actividades humanas, resultando en amplias innovaciones o la subversión de las prácticas tradicionales, en otros, sin embargo, son pocos los resultados, creando difíciles dilemas para el conjunto del sistema. En estas esferas aparecen tensiones a veces profundas, con echos creadores ni siempre son predominantes o tienden a prevalecer.

Teniendo en cuenta esta nueva realidad, surge y gana más expresión la idea de un mundo globalizado, tecnificado y en constante transformación de los hombres y los profesionales que han dominado el conocimiento acumulado en sus áreas de especialización, sino también que sean capaces de construir y recuperar una visión detotalidad.

Para Castells (1999), la revolución tecnológica actual tuvo su origen y su propagación, no por casualidad, en un período histórico de reestructuración global del capitalismo - para lo cual fue una herramienta básica - y, por lo tanto, la nueva sociedad de este proceso es también informativa y capitalista, pero tiene una considerable variación histórica en diferentes países, como su historia, la cultura, las instituciones y la relación específica con el capitalismo global y la tecnología de la información.

Según el autor, la conectividad facilitada por el cambio tecnológico lleva a una crisis de identidad de las normas establecidas para el mundo industrial. Sin estar de acuerdo con una interpretación guiada en el determinismo tecnológico, cree que una revolución tecnológica concentrada en tecnología de la información está cambiando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado y las economías por todo el mundo ahora mantienen la interdependencia mundial, presentando una nueva forma de relación entre la economía, el Estado y la sociedad en un sistema de geometría variable.

También de acuerdo con Castells (1999, p. 32), "El colapso del estatismo, con algunas excepciones [...] estableció una estrecha relación entre el nuevo sistema capitalista global [...] y el surgimiento de la información como nueva base material, tecnológica, de la actividad económica y de la organización social".

Según Druck, una sociedad mundial que surgió en el siglo XIX, "[...] es el resultado de un movimiento de carácter estructural del capitalismo, una fase en la que las principales tendencias - presente desde sus inicios - se lleva a los extremos y se desarrollan a su máximo límite "(1996, p. 22).

Según el autor, en el contexto de los cambios que han tenido lugar en el siglo XX, se destacan los cambios que ocurrieron en el "mundo del trabajo", especialmente por el proceso más maleables que las relaciones laborales han sufrido en todas sus formas.

En la década de 80, fueron los ordenadores, en los 90, apareció la red que les permitía hablar entre sí, por del cable de teléfono – hoy conocida como Internet; en la primera década del siglo 21, se amplía la comunicación inalámbrica , por satélite, móvil o teléfono celular. En poco más de dos décadas, ha habido una revolución mundial que se ha fijado en el día a día la gente, los estados y las corporaciones. En el mundo de los negocios, la investigación, la medicina y la educación ya no se vivir sin la red.

Con la transnacionalización de las instituciones, las decisiones que afectan a la vida de las personas son tomadas cada vez más lejos de ellas. En este sentido, es que "la globalización es un proceso contradictorio que implica tanto una superposición de los niveles locales, regionales y mundial, la creciente diversidad y la homogeneización, la fragmentación y la integración. Parte de la población está integrada en los procesos mundiales, que es afluente, viajan y tienen acceso a la información y la comunicación, la gran mayoría queda excluida, pero es vulnerable a sus influencias. disparidades en ingresos, el desempleo, la pobreza y la violencia son la otra cara de la moneda "(Decol, 2005, <[http:// bovespa.com.br](http://bovespa.com.br)>).

Las tecnologías digitales pueden ser utilizados de muchas maneras diferentes para compartir conocimientos e información. Luego viene la gestión del conocimiento que significa la organización de las principales políticas, procesos y herramientas de gestión y tecnología a la luz de una mejor comprensión de los procesos de generación, identificación, validación, difusión, distribución y utilización de conocimientos para generar resultados estratégicos (económicos) empresa y beneficios para los empleados.

La gestión del conocimiento requiere "la adopción de prácticas de gestión compatibles con los procesos de creación y el aprendizaje individual y también en la coordinación sistémica de los esfuerzos en varios niveles: las normas individuales y organizacionales, estratégicas y operacionales formales e informales" (Tierra, 2000 , p. 215).

En las organizaciones, la creación de conocimiento es a través de la continua interacción entre conocimiento tácito y explícito. Para crear conocimiento es necesario involucrar a los trabajadores para que todos se sientan comprometidos con este desarrollo, "la invención de nuevos conocimientos es una actividad especializada, la competencia exclusiva de las áreas de I + D, marketing y planificación estratégica" (Nonaka, 2001, p. 31). Además, la empresa necesita estimular la integración de todos, en las nuevas aplicaciones de los conocimientos que ya está disponible en ella.

El concepto de gestión del conocimiento surgió en la década de 1990 y se extendió rápidamente. Esta es una herramienta de gestión para la administración de la información y que las agrega valor. Al filtrar, sintetizar y resumir, ayuda a los profesionales obtener el tipo de información que necesitan para pasar a la acción. Es también la práctica de agregar valor a la información y distribuirla. La gestión del conocimiento es el proceso sistemático de buscar, seleccionar, organizar, analizar y proporcionar información de manera que habrá empleados de una organización para entender la necesaria y suficiente en una zona de especial interés.

La gestión del conocimiento, en general, se puede resumir como un conjunto integrado de acciones que tiene como objetivo identificar, capturar, gestionar y compartir todos los activos de información de una organización. Esta información puede ser en forma de base de datos, documentos impresos, y especialmente por las experiencias de las personas, habilidades, relaciones personales y sobre todo, de sus vivencias.

Un enfoque práctico, la gestión del conocimiento se refiere a la identificación y identificación del capital intelectual de una organización. El capital

intelectual es la suma del capital estructural y humano, lo que indica la capacidad de las futuras ganancias desde un punto de vista humano, que conduce a la continua capacidad de crear y proporcionar un valor con cualidad superior (HSM Management, 2000). La gestión del conocimiento también conduce a la generación de nuevos conocimientos que proporcionan ventajas competitivas en el mercado, poniendo a disposición de grandes cantidades de información corporativa. También permite el intercambio de mejores prácticas a través de recursos tecnológicos, entre los que destacamos las intranets y groupware. La gestión del conocimiento aumenta la innovación en la organización, el tiempo de respuesta, la competencia y la eficiencia de las acciones.

Para comprender de manera eficaz la gestión del conocimiento, es necesario distinguir tres conceptos relacionados: datos, información y conocimiento. En este sentido, no son las definiciones de Davenport y Prusak (1998, p. 2-7):

Datos son un conjunto de símbolos o atributos diferentes y objetivos relacionados a los acontecimientos. En un contexto de negocios, los datos pueden ser descritos como registros estructurados de la información; Información son los datos con significado dentro de un contexto. En los negocios, la información puede ser descrita como un término que permite la toma de decisiones y ejecución de una acción, ya que significa que la empresa; El conocimiento es un derivado de la información, de la misma manera que la información es obtenida de los datos, el conocimiento se genera a partir de la interacción de un conjunto de información obtenida en el exterior, con el conocimiento y la información existente en el cerebro.

Se podría decir que el objetivo de la gestión del conocimiento es permitir a las personas contribuyan al conocimiento colectivo de la empresa, sustrayendo lo que necesita para su auto desarrollo y, al mismo tiempo, las mejoras en las operaciones y el desempeño organizacional.

El segundo nacimiento y Nevis (1999), observó que la gestión del conocimiento se acerca más de una política a ser aplicada por las organizaciones en contextos específicos que exige un análisis previo y la revisión constante y no es una tarea fácil.

Stewart (1998, p. 52) señala que "hay un gran problema cuando se trata de identificar y gestionar los activos basados en el conocimiento, es como tratar de pescar con sus manos. No es imposible, pero es muy difícil de capturar el objeto del esfuerzo".

"La creación de conocimiento organizacional es un proceso que nunca termina que requiere una innovación continua. Como el entorno es competitivo y las preferencias de los clientes están cambiando constantemente, el conocimiento existente se vuelve rápidamente obsoleta "(Nonaka y TAKEUSHI, 1997, p.139).

Otro factor a considerar cuidadosamente es el social, económico y político que debe tenerse plenamente en cuenta en la comprensión de los mercados de conocimiento (Davenport y Prusak, 1998).

El tema central de la gestión del conocimiento, de acuerdo a estudio realizado en EE.UU. por Management Review en 1999, es utilizar los recursos que ya existen en la empresa para que la gente buscar, encontrar y emplear las mejores prácticas, en lugar de tratar de reinventar la rueda. Las empresas suelen elegir uno o más de los siguientes caminos para trabajar con la gestión del conocimiento: capturar, almacenar, recuperar y distribuir los conocimientos de los activos tangibles, tales como patentes y derechos de autor, y recoger, organizar y difundir los conocimientos intangibles tales como conocimientos y la experiencia profesional, la experiencia personal, las soluciones creativas, etc., crear un ambiente de aprendizaje interactivo donde las personas fácilmente transfieran los conocimientos, asimilar y aplicar para crear nuevos conocimientos de gestión del conocimiento es, pues, una gran diferencia competitiva en la era digital, ya que esta es la ventaja de que una organización tiene sobre las demás organizaciones, en particular a los competidores, y que asegura el éxito temporal o duradera. Las fuentes de ventaja competitiva pueden ser divididas en 2 partes. Estos son: recursos cuantificables, canjeables y los posibles de imitación, como los activos, capital, tecnología, el comercio, las economías de escala, y los recursos que no son cuantificables, no canjeable o imitables, como las aptitudes, la experiencia, los sistemas de, el estilo de gestión de la mano de obra, y esto es el conocimiento (Salim, 2000).

Cabe señalar que la era industrial está pasando por la era de la información, donde el éxito y la supervivencia de las empresas dependen de la capacidad de sus autores para obtener información de forma rápida y eficaz, y gestión de la información permitirá cambiar las masas para documentales acumuladas en informaciones útiles, enfocada en las necesidades de la empresa. Así, la información es más relevante como otros recursos, ya sea humanos, materiales o financieros. La búsqueda de la adquisición de conocimientos e información y la práctica demuestra que el factor humano y su interacción con el medio ambiente son fundamentales para enriquecer y la manifestación de conocimiento tácito y explícito de los miembros de la organización, poniendo a las personas en una interacción productiva, lo que socios en la socialización, la combinación, el intercambio y la propiedad de los conocimientos producidos en los equipos.

En la gestión del conocimiento, el conocimiento explícito, o que pueden ser más fácilmente codificado, tiene una función más orientada a la tecnología de la información y la comunicación, especialmente a través de la utilización de herramientas (intranets, grupos de noticias, almacén, etc.) Facilitar la integración y el intercambio de información y conocimientos, sofisticar proyectos, mirar la información en varios contextos, entre otros. Los trabajadores del conocimiento gestionan a sí mismos, tienen la aprendizaje y la educación permanente como parte de su función, tienen una gran movilidad y son socios en la empresa. La gestión profesional de los conocimientos deben estar familiarizados con los negocios y la tecnología.

La gestión del conocimiento debe ser plenamente imbricada en los principales procesos de producción y estratégicos de la compañía. La gestión del conocimiento es un enfoque que sirve para apoyar los objetivos de negocio.

La principal función de la tecnología de la información en la gestión del conocimiento consiste en ampliar el alcance y la velocidad de la transferencia de

conocimientos. La gestión de conocimientos de software destinados a ayudar en la captura y la estructuración del conocimiento de grupos de individuos, siempre que el conocimiento en una base compartida por toda la organización.

La tecnología puede y debe ser utilizado ampliamente como un facilitador e integrador de los procesos de gestión de los conocimientos establecidos por las organizaciones, pero requiere un conocimiento y dominio de su potencial para extraer los máximos beneficios de su aplicación. Es, por lo tanto, muy importante el apoyo de los directivos para el éxito de las iniciativas de gestión del conocimiento. Como hay una tendencia natural de las personas a mantener sus conocimientos en sigilo, la conciencia y el ejemplo de las altas esferas como el intercambio de información es obligatoria para el éxito de la iniciativa en la empresa. Además, los programas de recompensa y reconocimiento son fundamentales, que implica directamente el área de Recursos Humanos.

Usted debe tener mucho cuidado con los programas que buscan involucrar a las personas como colaboradores eficaces, teniendo el debido cuidado con la tendencia de "mercenario" que puedan surgir.

Cabe señalar que la era industrial está pasando por la era de la información, donde el éxito y la supervivencia de las empresas dependen de la capacidad de sus autores para obtener información de forma rápida y eficaz, y la gestión de la información permitirá transformar las masas documentales acumuladas en información útil, centrada en las necesidades de los negocios. Así, la información es más relevante como otros recursos, ya sea humanos, materiales o financieros. Teniendo en cuenta la importancia de la gestión de la información como un instrumento de calidad en la competitividad empresarial, entendemos lo importante que el desarrollo de un programa de gestión de la información, que se reunirá a las necesidades administrativas de la rehabilitación y preservación de la información de archivo.

Se sabe que, para la ejecución de los servicios relacionados con la información generada por las instituciones, se hace necesario ser en liquidadas con los organismos responsables para que cada tipo produce documentales específicos. Por lo tanto, es esencial que la documentación esté debidamente organizada para permitir el acceso a ella y que refleje las actividades realizadas por la empresa.

La documentación gestionada de manera adecuada podrá demostrar ante la autoridad de control, la legalidad y la eficacia de la empresa para garantizar su credibilidad dentro de la industria y el mercado.

Las empresas también tienen como objetivo la ganancia, que es el resultado de puntos finales, destacan por la mejora constante y la actualización, siempre con el objetivo de sobresalir en el terreno y ofrecer un producto diferenciado para el cliente. A largo plazo, las organizaciones acumulan una gran masa de documentos, principalmente alrededor de la mitad del camino, así que es conveniente simplificar la gestión de documentos a través de la implementación de las políticas de archivo.

Los diversos beneficios de gestión de la información, la realización de procedimientos sistemáticos para la presentación, almacenar, evaluar y describir las empresas consisten en la limpieza de zonas del archivo, la simplificación de acceso a la información, la localización rápida, reduciendo el costo de mantenimiento de la

documentación. Esto será posible con un trabajo de archivo eficaz. Habiendo definido una metodología para diagnosticar la situación de los archivos a fin de encontrar soluciones viables a fin de facilitar y acelerar el acceso a los documentos y cuando se solicite, son racionales en términos de custodia, preservación y conservación.

Vale la pena subrayar la importancia de que los archivos ofrecen a las empresas, especialmente para apoyar la toma de decisiones en la prueba de sus obligaciones legales y cuestiones jurídicas relacionadas con los organismos reguladores y los fiscalizadores, y en preservar la memoria de la institución. En este sentido, significa que es absolutamente indispensable para la ejecución de políticas de gestión que incluya procedimientos para la clasificación, evaluación y descripción.

## Conclusiones

La intención de este trabajo, enfocar de manera sintética la gestión del conocimiento, junto con la gestión empresarial, la información y la globalización. Para lograr nuestro objetivo, hemos optado por un enfoque sobre el tema basado en la búsqueda de autores en este ámbito que ya están en posesión de los conocimientos especializados en esta materia. Así, se considera que se alcanzó el objetivo, aunque sea brevemente, y dada la importancia de este asunto, se entiende que los estudios se discuten en este tema, porque la gestión del conocimiento no es un proceso estático. Se trata de personas y organizaciones, el compromiso y la motivación, y la calidad de las decisiones, información y tecnología, aunque estos son parte integrante, no determinan los esfuerzos de gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento debe ser incorporado en el día a día las organizaciones. Para ello, debe ser traducido en los procesos visibles y manejables.

## Referências

CASTELLS, M. *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. *Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DECOL, René. Com a Internet, uma “sociedade civil global”. *Revista Bovespa*, abr./jun., 2005. Disponível em: <<http://www.bovespa.com.br>>. Acesso em: 03 jul. 2005.

DRUCK, M.G. Globalização, reestruturação produtiva e movimento sindical. In: *Caderno CRH*, n. 24/25, jan/dez de 1996, p. 21-40.

HSM MANAGEMENT, v. 4, n. 22, set./out. 2000.

IANNI, O. Educação e Mudanças Sociais. In: *Industrialização e desenvolvimento social no Brasil*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1963.

KOROWAJCZUK, A. et al. Avaliação de organizações em relação à Gestão do Conhecimento com base nos critérios de excelência da Fundação do Prêmio Nacional de Qualidade. . In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19. Porto Alegre, 2000. *Anais...* Porto Alegre: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2000.

LOPES, Luis Carlos. **A gestão da informação**: as organizações , os arquivos e a informática aplicada. Rio de janeiro. 1997.

\_\_\_\_\_, **A imagem e a sobra da arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro.

\_\_\_\_\_, A informação e os arquivos: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996.

MARTINS, Fran. Contratos e obrigações comerciais, 14. Edição. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

NASCIMENTO, N. J., NEVES, J. T. R. A Gestão do Conhecimento na World Wide Web: reflexões sobre a pesquisa de informação na rede. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 4, n.1, p. 29-48, jan./jun. 1999.

NONAKA, I, TAKEUCHI, H. *Criação de Conhecimento na empresa*: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA, Juarez. Código civil. 4. .edição. São Paulo: Saraiva, 1994.

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Nova Enciclopédia, 1998.

SALIM, J. J. *Gestão do Conhecimento*: diferencial competitivo na era digital. São Paulo: EASP/FGV, 2000.

STEWART, T. A. *Capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TERRA, J.C.C. *Gestão do conhecimento*: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio, 2000.

