

# EVALUACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO<sup>1</sup>

EVALUATION OF TECHNOLOGIES FOR MANAGING KNOWLEDGE

AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS PARA GERENCIAR O CONHECIMENTO

Carlos Mario Durango Yepes <sup>2</sup>

## FORMA DE CITACIÓN

Durango, C.M. (2015). Evaluación de las tecnologías para la gestión del conocimiento, Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm. 2, p. 205-217

**JEL:** C380, M150

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i2.537>

## RESUMEN

Este trabajo tiene como propósito determinar el nivel de madurez de las tecnologías de la información y la comunicación usadas en los procesos de Gestión de Conocimiento de algunas grandes empresas de Medellín, Colombia. Para el logro de dicho propósito, se utilizó un modelo integrado de madurez de Gestión de Conocimiento con base en dos perspectivas epistemológicas diferentes. Se aplicaron técnicas estadísticas de análisis multivariado como componentes principales con el ánimo de descartar aquéllas que sean irrelevantes, colineales o redundantes, y clúster para determinar los rangos de los cinco niveles de madurez con miras a la clasificación de las siete empresas objeto de estudio. Al final se logró saber la posición de cada una de las empresas en términos tecnológicos, según la escala de madurez de la Gestión del Conocimiento, y se comprueba la validez del procedimiento utilizado para el análisis de los datos, como una herramienta que posibilita el autodiagnóstico a cada una de las empresas.

**Palabras clave:** Madurez de la Gestión del Conocimiento, TIC, Análisis clúster

**Contenido:** 1. Introducción, 2. Modelo general de madurez para la GC, 3. Sistema de gestión de conocimiento, 4. Procedimiento para el tratamiento de los datos, 5. Resultados de la madurez de la tecnología para la GC, 6. Conclusiones.

<sup>1</sup> Artículo de investigación, producto del proyecto "Madurez de la Gestión del Conocimiento en Grandes Empresas, financiado por la Universidad Luis Amigó, Medellín, [www.funlam.edu.co](http://www.funlam.edu.co) fecha de iniciación: 1 de febrero de 2013, fecha de terminación: 25 de noviembre de 2013. Fecha de recepción: 15/05/2015. Fecha de aceptación: 10/07/2015.

<sup>2</sup> Magíster en Gestión Tecnológica. Líder Grupo de investigación Goras. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Docente en Administración de Empresas Correo: [carlos.durangoye@amigo.edu.co](mailto:carlos.durangoye@amigo.edu.co)

## ABSTRACT

This paper aims to determine the level of maturity of the technologies of information and communication processes used in Knowledge Management, major companies in Medellín Colombia. To achieve this aim was used an integrated knowledge management of maturity model based on two different epistemological perspectives model. Methodologically multivariate statistical analysis techniques such as principal components with the aim to discard those that are irrelevant or redundant collinear and cluster were applied to determine the ranges of the five maturity levels with a view to the classification of the seven companies under study. In the end, they managed to find the position of each of the companies in terms of technology, according to the scale of maturity of the GC, and the validity of the procedure used for the analysis of the data as a self-diagnosis tool that allows each one of the companies.

**Keywords:** Maturity of Knowledge Management, ICT, Cluster Analysis

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo determinar o nível de maturidade das tecnologias de informação e processos de comunicação utilizados em Gestão do Conhecimento, grandes empresas em Medellín Colômbia. Para atingir este objetivo foi usada uma gestão do conhecimento integrado do modelo de maturidade com base em dois modelos diferentes perspectivas epistemológicas. Técnicas de análise estatística multivariada metodologicamente, como componentes principais com o objetivo de descartar aqueles que são colineares e aglomerado irrelevante ou redundante foram aplicados para determinar os intervalos de cinco níveis de maturidade, com vista à classificação das sete empresas em estudo. No final, eles conseguiram encontrar a posição de cada uma das empresas em termos de tecnologia, de acordo com a escala de maturidade da GC, e validade do procedimento utilizado para a análise dos dados como uma ferramenta de auto-diagnóstico que permite que cada uma das empresas

**Palavras chave:** Maturidade de Gestão do Conhecimento, TIC, Análise de Cluster

## 1. INTRODUCCIÓN

La mayoría de los modelos de madurez para la gestión del conocimiento actualmente en práctica, identifican áreas de proceso clave (o KPA por sus siglas en inglés “Key Process Areas”) relacionados con personas, procesos y tecnología. Estas KPA’s sugieren que la gestión del conocimiento necesita considerar aspectos organizacionales, humanos (por ejemplo, psicológicos y sociológicos) y tecnológicos con el objeto de apoyar de manera exitosa los procesos operativos de dicha gestión (Quintas, et al., 1997). El área de proceso clave personas, incluye aspectos

relacionados con la cultura, estrategias y políticas de la organización; el área clave procesos, se refiere a aspectos concernientes a los procesos de gestión de conocimiento (GC), tales como creación, recopilación, organización, transferencia y utilización del conocimiento (Durango, 2010); y el área de proceso clave tecnología, se relaciona con la infraestructura tecnológica de soporte a los procesos de GC, aplicaciones o servicios para la GC y la actitud hacia las TI para la GC.

Pee, Teah & Kankanhalli (2006) proponen el G-KMMM por sus siglas en inglés “General Knowledge Management Matu-