Lineamientos de Gestión del Conocimiento para el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá

David Felipe Nieves

Cristian Leonardo Vargas

Maestría en Gestión de la Información Documental, Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

Universidad de La Salle

Trabajo de grado

Dr. Yamely Almarza Franco

10 de marzo de 2025

HOJA DE EVALUACIÓN

Nota de aceptación

_____

_____

_____

Firma del director

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

_____

NOTA DE AUTORES

Este trabajo fue realizado con el apoyo de la profesora Yamely Almarza Franco del programa de Gestión de la información documental de la Escuela de Humanidades y Estudios Sociales de la Universidad de La Salle.

Cualquier duda relacionada con este documento de investigación debe ser dirigida al programa de Gestión de la Información Documental de la Universidad de La Salle, o a sus autores a través de los siguientes correos electrónicos:

dnieves82@unisalle.edu.co

crvargas29@unisalle.edu.co

RESUMEN

El Archivo Histórico de la Universidad del Rosario (AHUR) enfrenta retos significativos por la falta de un modelo de gestión del conocimiento, lo que impacta negativamente en la toma de decisiones y la eficiencia en el uso de recursos. Basándose en teorías de autores como Nonaka y Takeuchi, Drucker y Wiig, quienes consideran la gestión del conocimiento como una estrategia clave para la eficiencia de las organizaciones, esta investigación tiene como objetivo proponer lineamientos para la gestión del conocimiento en el AHUR. Mediante una metodología cualitativa descriptiva de estudio de caso, que incluye una matriz de análisis y entrevistas semiestructuradas, se caracterizan los modelos de gestión del conocimiento existentes y se diagnostica la gestión del conocimiento en el archivo. Los resultados revelan falta de documentación en los procesos internos, lo que resulta en la pérdida de conocimiento durante cambios de personal y ausencia de claridad misional dentro de la entidad. Se recomienda adoptar lineamientos de una cultura organizacional alineada con el Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos (MIGDA), así como establecer criterios de evaluación interna para mejorar continuamente la gestión del conocimiento. La implementación de estos lineamientos busca optimizar la eficiencia y accesibilidad del archivo, garantizando la preservación del patrimonio histórico de la Universidad del Rosario.

Palabras clave: Archivo histórico, conocimiento, gestión del conocimiento, lineamientos de gestión, gestión documental.

ABSTRACT

The Historical Archive of the Universidad del Rosario (AHUR) faces significant challenges due to the lack of a knowledge management model, which has a negative impact on decision making and efficiency in the use of resources. Based on the theories of authors such as Nonaka and Takeuchi, Drucker and Wiig, who consider knowledge management as a key strategy for the efficiency of organizations, this research aims to propose guidelines for knowledge management at AHUR. Through a descriptive qualitative case study methodology, which includes an analysis matrix and semi-structured interviews, existing knowledge management models are characterized and knowledge management in the archive is diagnosed. The results reveal a lack of documentation in internal processes, which results in the loss of knowledge during personnel changes and a lack of mission clarity within the entity. It is recommended to adopt guidelines for an organizational culture aligned with the Integral Model of Document and Archive Management (MIGDA), as well as to establish internal evaluation criteria to continuously improve knowledge management. The implementation of these guidelines seeks to optimize the efficiency and accessibility of the archive, guaranteeing the preservation of the historical heritage of Universidad del Rosario.

Key words: Historical archives, knowledge management, management guidelines, document management.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN 4

LISTA DE TABLAS 8

LISTA DE FIGURAS 9

INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO I: EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN 13

1.1. Planteamiento del problema 13

1.2. Objetivo general 18

Objetivos específicos 18

1.3. Justificación 19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes de investigación 22

2.2. Estado del arte 27

2.3. Categorías conceptuales 37

Conocimiento 37

Gestión del conocimiento 41

Modelos de gestión del conocimiento 47

Archivo histórico 51

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 53

3.1. Enfoque cualitativo 53

3.2. Tipo de investigación 54

3.3. Método 54

3.4. Técnica 55

3.5. Instrumentos 57

3.6. Fases 59

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 61

4.1. Fase 1: Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental 61

4.1.1. Categorías de matriz de análisis 63

Definición de conocimiento 63

Fuente de conocimiento 64
Orientación 64
Ámbito de aplicación 65
Estructura 65
Enfoque 66
Herramientas tecnológicas 66
Tipología 66
Evaluación e implementación 67
Riesgos 67
Beneficios esperados 67
Roles y responsabilidades 68
Principios 68
4.2. Fase 2: Diagnosticar la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario 74

CAPÍTULO V: LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO 89

CONCLUSIONES 98

BIBLIOGRAFÍA 99

ANEXOS 106
Anexo 1. Matriz de análisis de modelos de gestión del conocimiento 106
Anexo 2. Guía de entrevista semiestructurada 110
Anexo 3. Consentimiento informado 111
Anexo 4. Transcripción de entrevistas 113

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de Gestión del conocimiento..... 43

Tabla 2. Principales características de los modelos de gestión del conocimiento..... 71

Tabla 3. Respuestas de entrevistas a la pregunta 1 ¿Qué entiende por gestión del conocimiento?..... 73

Tabla 4. Respuestas de entrevistas a la pregunta 2 ¿Cuál considera que es el conocimiento que se maneja al interior del Archivo?.....……..... 74

Tabla 5. Respuestas de entrevistas a la pregunta 3 ¿Considera que el conocimiento se gestiona de manera correcta? ¿Por qué?..... 75

Tabla 6. Respuestas de entrevistas a la pregunta 4 ¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?..... 79

Tabla 7. Respuestas de entrevistas a la pregunta 5 ¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?..... 80

Tabla 8. Respuestas de entrevistas a la pregunta 6 ¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?..... 82

Tabla 9. Diagnóstico de la gestión del conocimiento en el AHUR..... 85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones del conocimiento 38

Figura 2. Espiral del conocimiento..... 40

Figura 3. Tipología de modelos de gestión del conocimiento..... 47

Figura 4. Categorías conceptuales para los lineamientos de GC del AHUR..... 51

Figura 5. Fases de investigación..... 59

Figura 6. Conceptualización de las categorías de análisis de la matriz..... 68

Figura 7. Características de los modelos de gestión del conocimiento..... 71

Figura 8. Guía de manipulación de manuscritos AHUR – Archiefectivo..... 77

Figura 9. Guía de 5 pasos para organizar un archivo fotográfico - Archiefectivo..... 78

Figura 10. Nube de palabras de las entrevistas..... 83

INTRODUCCIÓN

Desde 1653 se echó a andar el proyecto colegiado e ilustrado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, hoy conocida como la Universidad del Rosario de Bogotá, convirtiéndose en un pilar fundamental en la educación superior del país. Fundada en el siglo XVII, esta institución alberga uno de los repositorios más importantes de la ciudad y de la comunidad académica del país. Su Archivo Histórico contiene una valiosa documentación que incluye cedulas reales, informaciones de limpieza de sangre para acceder al Colegio Mayor, autorizaciones para admisiones de indígenas en instituciones educativas, así como una nutrida documentación de próceres nacionales como: José María del Castillo y Rada, Francisco José de Caldas y Camilo Torres. Igualmente, en este se custodian documentos que reflejan la trayectoria de la universidad desde el siglo XVII al siglo XX, de sus estudiantes, profesores, así como de diversas temáticas relacionadas con la historia política, cultural y social de Colombia.

Como reservorio vital de información que no solo preserva la memoria colectiva, sino que facilita el acceso a un vasto capital informativo que puede ser aprovechado para el desarrollo académico y social, el Archivo Histórico desempeña un papel crucial tanto en su carácter institucional como social. No obstante, para garantizar que este invaluable acervo documental no solo sea preservado, sino que se gestione de manera eficiente y eficaz, es necesario implementar una adecuada gestión del conocimiento. Este enfoque se convierte en una necesidad estratégica ante el potencial que encierra la información contenida en el archivo.

Entendida como el conjunto de estrategias y prácticas para capturar, organizar, socializar y utilizar el conocimiento en una institución, la gestión del conocimiento se convierte en un proceso esencial para maximizar el valor de los archivos, permitiendo a las instituciones no solo conservar su patrimonio documental, sino empoderarlas de sus activos intangibles para tomar decisiones estratégicas e informadas, permitiendo un eficaz funcionamiento del Archivo Histórico.

Y es que el conocimiento se ha convertido en el recurso estratégico más valioso para las organizaciones en la era de la información y la globalización. Con el advenimiento del nuevo milenio, la irrupción de las redes sociales y las plataformas de colaboración en línea impulsó una nueva tendencia en la gestión del conocimiento. La capacidad de gestionar eficazmente este activo intangible es fundamental para el éxito y la supervivencia de cualquier entidad en el competitivo panorama actual. En este contexto dinámico, la gestión del conocimiento ha emergido como una herramienta estratégica indispensable para preservar y aprovechar los recursos de información y conocimiento que poseen las organizaciones.

La colaboración y el uso de tecnologías de la información para compartir y acceder al conocimiento cobraron mayor protagonismo, reconociendo la importancia de las interacciones humanas y los flujos de conocimiento dentro de las redes conformadas por los individuos en las organizaciones. En este contexto, la gestión del conocimiento se ha consolidado como una disciplina fundamental para el éxito empresarial, trascendiendo su papel inicial como mera herramienta de organización de la información. En consecuencia, las organizaciones modernas no solo buscan gestionar el conocimiento existente, sino también fomentar su generación y promover una cultura de aprendizaje continuo que incentive la innovación y sea una fuente de ventaja competitiva sostenible.

Sin embargo, es preciso identificar el contexto desde donde actúa el trabajador del conocimiento y preguntarse de manera crítica hacia donde se dirige este grupo social especializado en producir y reproducir conocimiento. Por ello, en el presente texto se analizará la gestión del conocimiento dentro del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario y se realizará una propuesta para su lineamiento. El examen de las características específicas del conocimiento que derive esta indagación permitirá elaborar el punto de partida para que los trabajadores del conocimiento del archivo puedan gestionar de la mejor manera sus capacidades y cualidades, al servicio de la información que reposa en este espacio de la Universidad del Rosario.

El análisis de modelos de conocimiento propuestos en diversos sectores, aunado a la comprensión de los procesos internos del Archivo Histórico, constituyen la materia prima para abordar el capital intelectual y la cultura organizacional que nos ayuda a proponer los lineamientos adecuados de la entidad mencionada. Lo anterior, enfocado en garantizar el manejo eficiente y eficaz de la información y del conocimiento producido en su interior, con el fin de preservar el patrimonio documental.

Para lograr este objetivo, la estructura capitular de la investigación en un primer momento establece el fundamento del estudio, definiendo el problema a investigar y planteando la pregunta de investigación que guiará el proceso. De igual manera, se establecen los objetivos generales y específicos que se buscan alcanzar y la justificación que explica su relevancia. El segundo capítulo condensa la elaboración de un marco teórico, el cual nos proporciona la base conceptual para el estudio. Aquí se incluyen los antecedentes relevantes de la gestión del conocimiento, es decir, investigaciones previas relacionadas que permitirán intervenir y captar el conocimiento generado del archivo. También se examina el estado actual que sintetiza las presentes condiciones sobre el problema. Además, se establece el contexto en el que se enmarca el estudio y se definen las categorías conceptuales clave. El tercer capítulo, define la metodología de investigación a utilizar, determinando el enfoque, el método, las técnicas y los instrumentos, para desarrollar en los capítulos cuarto y quinto, el análisis de la información, los resultados obtenidos y elaborar a partir de ellos, las conclusiones y recomendaciones de la entidad.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo pretende realizar el planteamiento del problema de investigación, desglosando los objetivos generales y específicos a abordar, y presentar la justificación de la realización de la investigación. Esto permite tener una guía general del presente trabajo de grado, el por qué es relevante académicamente y las circunstancias y contextos en Colombia, América Latina y el mundo que son importantes destacar para comprender el tema a tratar.

1.1. Planteamiento del problema

La gestión del conocimiento es un proceso fundamental para el éxito de cualquier organización del siglo XXI en el mundo. En un contexto global, las organizaciones identifican a la información como su activo más importante y a la gestión del conocimiento como su aliado. Hay dos elementos que han contribuido a la aparición del concepto de la gestión del conocimiento: el avance tecnológico, que permite una mejor gestión del capital intelectual y humano de los miembros de una organización, y la necesidad de innovar, convirtiendo al conocimiento en un recurso fundamental en aquellas organizaciones donde la información es abundante.

Y es que, a nivel global, la gestión del conocimiento en las organizaciones ha permitido identificar y atender las necesidades de la población usuaria de la información que reposa en cualquier unidad de información, permitiendo sugerir la aplicación de buenas prácticas de gestión de la información y ayudando a resolver problemas en el manejo y uso de esta, mejorando la eficiencia y la efectividad en los procesos.

Un ejemplo de cómo la gestión del conocimiento ha tenido un impacto positivo de manera global, es el caso de aplicación organizacional en la red global de firmas independientes Klynveld Peat Marwick Goerdeler - KPMG. En la década de 1990, la firma de servicios profesionales de auditorías, impuestos y consultorías estaba luchando por mantenerse competitiva en un mercado cada vez más eficiente.

La empresa decidió implementar un programa de gestión del conocimiento para aprovechar el conocimiento de sus empleados y mejorar su desempeño.

Como resultado, KPMG pudo bajar costos, mejorar sus productos y servicios, incrementar la eficiencia y mejorar la satisfacción del cliente. Además, la gestión del conocimiento permitió a KPMG adaptarse mejor a los cambios en el mercado y en el entorno empresarial, lo que le permitió mantenerse competitiva en un mundo cada vez más globalizado y cambiante. Este esfuerzo de la empresa se refleja en un modelo que tiene como objetivo presentar de manera clara los factores que influyen en la capacidad de aprendizaje de la institución, pues tiene como característica esencial la interacción de todos sus elementos mediante un sistema complejo conectado entre sí.

Basados en el factor principal de aprendizaje, KPMG elabora este sistema complejo mediante una estructura que involucra “la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo” (Villa, 2015, p.150) frente a tres factores que condicionan el aprendizaje, a saber: en primer lugar, el compromiso con la visión de la empresa. En segundo lugar, los perfiles de la organización en cuanto a estructura de funcionamiento y, por último, la capacidad y disposición de las personas para el aprendizaje.

Una vez se evalúan estos factores, el aprendizaje refleja ciertos resultados como: mejora en cuanto calidad, posibilidad de evolución constante, consciencia de integración y desarrollo de personal. De este modelo se deriva el firme compromiso por el aprendizaje continuo y colaborativo en todos los niveles, y es que “la organización como ente no humano solo puede aprender en la medida en que las personas y equipos que la conforman sean capaces de aprender y deseen hacerlo” (Villa, 2015, p.151) permitiendo que la voluntad de aprender de la empresa se traduzca en la posibilidad de generar capacidades, originando procesos con visiones compartidas y convirtiendo el conocimiento en un activo útil para evolucionar competitivamente.

Los modelos de medición del conocimiento en las organizaciones también se implementaron en áreas de negocios de servicios financieros y de seguros con casos como el de Skandia con la creación, en 1991, del primer departamento corporativo de capital intelectual, donde se buscaba que el capital intelectual como activo intangible, se convirtiera en un rendimiento financiero para cualquier compañía del sector. Por eso se habla de la relación entre capital intelectual, y capital financiero en cinco áreas que pretenden generar valor y se involucran por medio de lo que ellos denominan: navigator. Los enfoques mencionados son: financiero, de procesos, cliente, renovación y desarrollo y humano.

Y es que este tipo de modelos “han entendido que no todo lo de valor es físico, la mente es gestora de procesos, estrategias, un know how integrado a la cultura organizacional reviste de fortaleza a una empresa para diferenciarse una de otra” (Villa, 2015, p. 148). Estas compañías exponen el valor del activo intangible del conocimiento a nivel global, sin dejar de lado Compañías como Dow Chemical, junto con firmas de consultoría como McKinsey, Ernst & Young e IBM Consulting, que han asignado a “gestores importantes de conocimiento” y “directores de capital intelectual” para recuperar los recursos de conocimiento de sus empresas (Farfán, Garzón, 2006).

En Latinoamérica, el conocimiento es muy importante pues influye en el desarrollo y la competitividad, ya que es una herramienta esencial para abordar los desafíos específicos de la región y para encontrar soluciones creativas a sus problemas particulares. La gestión del conocimiento se convierte en el recurso distintivo de cada organización, pues las forman distintos tipos de conocimiento y de saberes, en su sentido más ontológico.

Y es que, como lo mencionan autores como Feliú et al. (2022), desde el 2012 al 2018 la producción de literatura concerniente a la gestión del conocimiento en América Latina ha venido creciendo considerablemente, en aspectos conceptuales como: lecciones aprendidas, ventajas competitivas y capital intelectual.

Esto, sin dejar de lado el desarrollo de investigaciones de autores latinos relevantes como Arias-Pérez (2011), García (2014) y González (2020), que ven en la gestión del conocimiento una muestra de los nuevos factores de producción en los procesos educativos de las organizaciones y, por tanto, en el crecimiento económico de los países latinoamericanos, frente al rezago de los avances de sociedades basadas en conocimiento.

En este contexto latinoamericano, también se han llegado a distinguir tres tipos de enfoques característicos de la región que son analizados por Copaz Arandia (2022). Estos corresponden a enfoques de tipo organizacional, económico y una combinación de ambos. El ultimo enfoque mencionado muestra un significativo número de investigaciones en países como Colombia, Cuba y Ecuador.

Es necesario mencionar que la mayor cantidad de organizaciones analizadas en este estudio se centran en sectores de tipo educativo, tales como bibliotecas y universidades. Si se quiere profundizar en empresas, es posible examinar el caso de México y Bolivia donde el estudio realizado por Núñez-Ramírez, Banegas-Ribero, Ozuna-Beltrán y Atila-Lijeron (2022) sugiere que una gestión efectiva del conocimiento puede impulsar la innovación incremental en las empresas de Latinoamérica.

Para Colombia, el grupo de más de 20 empresas que lideran la transición energética en el país, denominada Ecopetrol, lidera la gestión del conocimiento con un proceso iniciado hacia el año 2003 y proyectado para el 2040 mediante la estrategia que ellos mismos denominan: ‘Energía que transforma’.

Basados en cuatro aspectos o fases a saber: capitalizar, identificar, asegurar y transferir e incorporar y desarrollar, Ecopetrol ha creado una estructura de conocimiento e innovación que nutre a diferentes mecanismos tales como: foros de conocimiento, planes de retención de conocimiento, planes de práctica y jornadas tecnológicas, para una red de aprendizaje colaborativo que soporte una base de cultura y reconocimiento de personas para apalancar ventajas competitivas en la entidad.

El trabajo exitoso de innovación organizacional ha sido clave para Ecopetrol, convirtiéndose en una de las empresas de mejor reputación no solo a nivel nacional. La estrategia de la organización planteada para el año 2040 busca entonces consolidar una cultura de colaboración y transferencia del conocimiento en la organización (Guerra, 2023). A nivel internacional sus resultados positivos han dado lugar a reconocimientos en innovación abierta y se ha convertido en un referente en este tipo de iniciativas.

En contraste, los problemas que enfrenta el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá se originan junto a varias causas fundamentales. La ausencia de un modelo de gestión del conocimiento estructurado es una de las principales, sino la raíz del problema, ya que no existe un marco organizado para administrar y aprovechar el vasto conocimiento histórico que alberga el archivo. Esto deriva en una desconexión entre los activos de conocimiento y las necesidades de la población usuaria, lo que limita la eficacia en la utilización de los recursos. Además, la carencia de buenas prácticas en la gestión del conocimiento contribuye a la ineficiencia y la falta de procesos estandarizados en la administración de la información histórica.

La consecuencia más evidente de no abordar este problema es la subutilización de los recursos históricos, lo que significa que no se aproveche la riqueza del conocimiento histórico y cultural contenido en el archivo. Además, la falta de un modelo de gestión del conocimiento impacta negativamente en la toma de decisiones, limitando la capacidad de fundamentar las acciones estratégicas de la Universidad del Rosario. Asimismo, existe el riesgo de perder parte del valioso patrimonio histórico si no se implementan medidas adecuadas de gestión del conocimiento.

En última instancia, proyectar un enfoque efectivo en la gestión del conocimiento de la institución aumentaría el atractivo del Archivo Histórico para investigadores y usuarios interesados en acceder a su información histórica. Fortaleciendo la memoria institucional de forma eficaz, contribuyendo a preservar el patrimonio que allí se aloja y mejorando la calidad y la eficiencia operativa de sus unidades empleadas. En consecuencia, la atención de este problema puede acarrear decisiones fundamentadas y potenciar este activo histórico y cultural de gran importancia.

De acuerdo con esto, el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá se enfrenta a la falta de un modelo de gestión del conocimiento que afecta el aprovechamiento óptimo de este archivo de inmenso valor histórico. Por tanto, la pregunta que orienta esta investigación es: ¿Cuáles lineamientos para la gestión del conocimiento se deben establecer en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario?

Esta pregunta de tipo descriptivo permite resaltar la importancia de la propuesta de gestión del conocimiento y su utilidad para la toma de decisiones, identificando sus activos tangibles e intangibles de conocimiento, con el fin de mejorar su posicionamiento corporativo.

De esta manera la presente investigación plantea los siguientes objetivos:

1.2. Objetivo general

- Proponer lineamientos para la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

Objetivos específicos

1. Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental.
2. Diagnosticar la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.
3. Estructurar los elementos conceptuales y funcionales que guiarán los lineamientos para la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

1.3. Justificación

El Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá alberga una amplia colección de documentos y registros históricos que representan un patrimonio invaluable para el país. Estos documentos constituyen un aporte significativo para científicos e investigadores, pues atiende sus necesidades sociales, culturales y educativas. Sin embargo, la falta de un modelo de gestión del conocimiento ha obstaculizado el funcionamiento óptimo del archivo, ya que se ha perdido información en el desarrollo de sus procesos por movimientos de personal y falta de una plataforma que asegure y conserve la información de las actividades realizadas a través del tiempo. Esto genera reprocesos constantes, lo cual influye en el funcionamiento y manejo de recursos del archivo.

Conocer el estado del Archivo Histórico frente a procesos de transferencia, comunicación, cultura organizacional y socialización del conocimiento es el eje que demanda este tipo de investigación, pues permite interpretar el énfasis del archivo dentro de sus puertas, sintetizando las ventajas frente al uso de sus componentes y elementos.

En este sentido, la pertinencia y relevancia de la presente investigación se enmarca en la necesidad del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de desarrollar los lineamientos de un modelo de gestión del conocimiento que permita: evitar la pérdida y fuga de conocimiento en sus procesos internos, optimizar sus operaciones y la utilización de recursos, alcanzar más usuarios y proteger de manera eficiente el patrimonio documental que custodia.

A su vez, al mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la búsqueda de información, la propuesta de gestión del conocimiento se realiza con el fin de que sea implementada para facilitar la investigación académica y promover el desarrollo de nuevos estudios y publicaciones en diversas disciplinas. Esto contribuye al avance del conocimiento y a la excelencia académica dentro de la comunidad universitaria.

Al mismo tiempo, la realización de estos lineamientos de gestión del conocimiento es relevante para la comunidad académica, pues es un aporte novedoso a la bibliografía de este campo en Colombia, especialmente en escenarios como los archivos históricos. Los modelos de gestión del conocimiento en Colombia se han concebido ampliamente en ámbitos corporativos y empresariales, pero no se encuentra una bibliografía amplia para los archivos históricos. Por ello, estos lineamientos deben ser pensados como una propuesta que pueda ser replicada en otros escenarios y archivos del país, bajo las especificidades de cada institución, y como un aporte general a la academia.

Este esfuerzo de apropiación científico también comparte principios que se enmarcan en la Política Nacional de Ciencia Abierta 2022-2031, expedida mediante Resolución 777 de 2022 del Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación, y en los principios en los que insiste Unesco sobre el compromiso democrático para fortalecer la cultura científica por medio de sistemas de ciencia, tecnología e innovación más inclusivos, participativos y transparentes. De igual manera, se mencionan las iniciativas, en este sentido, de la Universidad del Rosario mediante su Política Institucional de Acceso Abierto a la producción científica, académica e institucional, que invita a asegurar la accesibilidad e interoperabilidad de los datos de sus investigadores en sus repositorios mediante un modelo de ciencia abierta.

Gracias a estas iniciativas y avances en la gestión de la información de la universidad es que resulta importante determinar la integralidad que tiene la gestión del conocimiento en el centro de investigación histórica, para optimizar sus operaciones y determinar la manera de involucrarse a este tipo de iniciativas de ciencia abierta.

Por último, la presente investigación aporta al entorno cultural del país, ya que contribuye con el establecimiento de una mejor salvaguarda, custodia y difusión del patrimonio histórico documental de Bogotá mediante la recomendación de mejores prácticas en la cultura organizacional.

Sin embargo, hay que mencionar que la finalidad del Archivo Histórico no debe enfocarse solo en preservar los acervos documentales, sino también socializarlos con la ciudadanía, a fin de que esta conozca y se apropie de los conocimientos que tradicionalmente se han concentrado en la comunidad académica. Así, este trabajo pretende ayudar a que los conocimientos adquiridos y administrados por el Archivo Histórico sean de interés público.

Además, es fundamental reconocer que el fortalecimiento del Archivo Histórico no solo beneficia a investigadores y académicos; también genera un impacto en el sentido de pertenencia entre los ciudadanos y su patrimonio cultural. De esta manera, se puede cultivar una conciencia colectiva sobre la importancia del patrimonio documental como parte integral del legado cultural colombiano. Contribuyendo no solo a preservar el pasado sino también a construir un futuro más informado y consciente sobre nuestras raíces históricas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para establecer el marco tanto teórico como conceptual de la presente investigación se han tomado los antecedentes más cercanos a la lógica de la unidad de información analizada, junto con los referentes históricos más relevantes en la evolución de la gestión del conocimiento, para que sirvan de insumo en la formulación de los lineamientos.

2.1. Antecedentes de investigación

Ante los antecedentes de esta investigación, hay que mencionar los trabajos cercanos a la gestión del conocimiento en entornos archivísticos, y los de estructura similar en metodología, forma, estilo, carácter y contenido, que puedan dar luces y aplicabilidad con respecto al Archivo Histórico a analizar.

En primera medida, se encuentra el trabajo de maestría de Cerda y Huaillani (2022), situado en Perú, cuyo objetivo es establecer la influencia de la gestión del conocimiento en la cultura organizacional del Archivo General de la Nación (p.6). Esta investigación se centra en las definiciones de gestión del conocimiento planteadas por Nonaka y Takeuchi (1999), sosteniendo que el conocimiento contiene tres componentes (tecnológico, humano y organizacional) y cuatro dimensiones (epistemológica, ontológica, sistémica, y estratégica). Las autoras implementaron un enfoque cuantitativo mediante la encuesta a 103 servidores públicos que respondieron a un cuestionario virtual de 30 ítems. Dichas preguntas son cerradas en donde los participantes deben marcar una X entre opciones de ‘sí’ y ‘no’ referentes a identificar los conocimientos que tienen de la entidad.

Entre los resultados presentados, se encuentran que la totalidad del personal del AGN conoce el trabajo que deben realizar y sus procedimientos asociados, mientras que un poco más de la mitad desconoce los temas sociales, económicos y los problemas institucionales. También, casi la totalidad de los empleados ha adquirido conocimientos mediante su experiencia en la institución, a su vez que conocen los objetivos, misión y visión de la entidad.

En esta medida, las autoras afirman que la “gestión del conocimiento influye significativamente en la cultura organizacional del AGN” (Cerda y Huaillani, 2022, p. 67). Su aporte evidencia el tipo de abordajes de gestión del conocimiento que pueden ser realizados en Bogotá, en una entidad de carácter similar al Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, con el fin de conocer y rastrear no solo los referentes teóricos y metodológicos, sino también cómo se concibe el conocimiento en entornos archivísticos.

De la misma manera, se identifica el trabajo de maestría de Gutiérrez (2022) que busca dar cuenta de las convergencias y divergencias entre los sistemas de gestión del conocimiento contenidos en la norma ISO 30401 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG con el fin de proponer su articulación (p. 10). En este sentido, la autora se basa en la definición de conocimiento en la norma ISO 34001 y en las propuestas de Nonaka (1995), mientras que el modelo MIPG se retoma de los planteamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Esta investigación se realizó con enfoque mixto: cualitativo mediante la revisión y análisis de ambos modelos en una matriz de relaciones dando un valor numérico a cada una (0 para no convergencia, 3 para convergencia parcial y 5 para convergencia total), lo cual permite abordar el enfoque cuantitativo para identificar el peso relativo de dichas relaciones tras un análisis final de la matriz.

Así, se concluye que la convergencia entre los dos modelos se encuentra en las “variables de los objetivos y campos de aplicación, transferencia y transformación del conocimiento, en los elementos facilitadores para la gestión del conocimiento, su cultura y operación” (Gutiérrez, 2022, p.15). Lo anterior, plantea una revisión valiosa de las concepciones de gestión del conocimiento abordadas desde la normativa colombiana, especialmente desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual es clave en el funcionamiento de los archivos del país, especialmente en el sector público. Lo anterior puede ayudar a concebir las prácticas de gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario a partir de los modelos planteados en las normas ISO.

Por otra parte, como antecedente de la generación de modelos de gestión del conocimiento en Colombia está el trabajo de maestría de Sierra y Campos, cuyo propósito es establecer una propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la Agencia Nacional de Tierras. Para ello, las autoras parten de los modelos teóricos propuestos por Nonaka y Takeuchi (1999), Andersen (1999) y Wiig (1993), mientras que utiliza los postulados de Baiget, J. (2016) para definir el conocimiento como un elemento que "reside en las personas como resultado de su propia experiencia" (Sierra y Campos, 2023, p. 32). Así, las autoras proponen un enfoque mixto: cuantitativo en el uso de estadísticas para conocer aspectos de la población a estudiar mediante un cuestionario de 40 preguntas cerradas; y cualitativo mediante el método hipotético deductivo.

En la Agencia Nacional de Tierras los resultaros indicaron que los colaboradores perciben un nivel intermedio de conocimiento y, tras un análisis de varios modelos de gestión del conocimiento, se elaboró una propuesta (Sierra y Campos, 2023, p. 94). El aporte de esta investigación consiste en que permite observar la conformación de una propuesta de gestión del conocimiento en una entidad colombiana, por lo que funciona como antecedente para anticipar las condiciones y problemas que podría enfrentar el Archivo Histórico del Rosario.

Ahora bien, en este orden de ideas se encuentra el trabajo de maestría de González (2023) que analiza la ejecución del modelo TIC de gestión del conocimiento en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad Central. La autora se basa en las propuestas teóricas de Ramírez (2009) frente a su definición de gestión del conocimiento y su caracterización en tres tipos: empírico, filosófico y científico. También, parte de las teorías del conocimiento de Wiig (1993), Nonaka y Takeuchi (1995) y Bueno Campos (1996).

La investigación se realiza con un enfoque cuantitativo a través del uso de la cienciometría y la bibliometría con el fin de identificar tendencias y patrones de investigación para identificar modelos de gestión del conocimiento, establecer los componentes que construyen el modelo de un CRAI, identificar la relación de los modelos para la Universidad Central y analizar los datos. Se concluye que la “integración de los componentes del CRAI en la institución (biblioteca, la editorial y el repositorio institucional) representa una manera efectiva de fomentar la disponibilidad y el intercambio del conocimiento científico en los entornos de aprendizaje” (González, 2023, p.178).

Este estudio es relevante ya que contiene información importante a analizar para la gestión del conocimiento en una institución de educación superior en Bogotá. Por ello, sirve como un antecedente de cómo se concibe el conocimiento en estos escenarios para la construcción y ejecución de un modelo de gestión del conocimiento que puede ser utilizado en comparativa con el caso de la Universidad del Rosario en su Archivo Histórico.

Por otro lado, se puede abordar el trabajo de maestría elaborado por Josef Grützner frente a la gestión del conocimiento, partiendo del estudio de caso del Sprach Institut – Instituto Cultural Colombo Alemán S.A.S. en Bogotá, Colombia, en el cual se ofrecen cursos de idioma alemán, así como acercamientos a la cultura de dicho país. En este sentido, el autor examina el aprendizaje organizacional del instituto para determinar “los efectos que tiene la aplicación de este enfoque en los niveles individual, grupal y organizacional a la hora de garantizar la sostenibilidad y competitividad de una empresa en el largo plazo” (Grützner, 2019, p.4). Esta investigación es de corte cualitativo y como ya se indicó, utiliza la metodología de estudio de caso y recolecta la información a través de entrevistas y observaciones semiestructuradas.

A nivel general, el autor destaca que los miembros de la organización conocen los términos aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento. Sin embargo, estos no juegan ningún rol importante en las políticas de la empresa, a pesar de que el Sprach sea un sitio que

fomente el aprendizaje. De esta manera es que el autor recomienda que para que se pueda llegar a un aprendizaje organizacional concreto, se debe mejorar la comunicación entre los empleados, la cual se restringe al grupo directivo y, además, se debe conformar y visualizar los valores del instituto como misión, visión y objetivos para una planeación a largo plazo. (Grützner, 2019)

Este estudio es relevante ya que permite identificar una evaluación de una entidad pequeña como el Sprach, similar al Archivo Histórico de la Universidad del Rosario - AHUR, frente a los procesos de gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional. Así, su enfoque de aprendizaje individual, grupal y organizacional, son esenciales al momento de identificar en qué medida el AUHR realiza de manera efectiva una gestión del conocimiento. Al mismo tiempo, dicho trabajo es importante ya que parte desde el análisis de entrevistas a los funcionarios del Instituto, por lo que explorar dicha metodología ayuda a considerar maneras de indagar y abordar a los empleados del Archivo Histórico.

Por último, se retoma el trabajo de pregrado de Acosta (2011) cuyo objetivo es “generar un modelo de gestión del conocimiento como factor clave para añadir valor a los procesos organizacionales desde la comunicación en la empresa DISAN S.A” (p. 20). El autor se centra en los tipos de conocimiento propuestos por Lundwall y Johnson (1994) (saber-qué, saber-por qué, saber-cómo y saber-quién). Su metodología se basa en la observación para realizar una descripción y así, explorar los factores a tener en cuenta para implementar un modelo de gestión del conocimiento.

Tras las observaciones realizadas, el autor plantea un modelo de gestión del conocimiento basado en cualidades de accesibilidad, creación y medición del conocimiento con componentes de tecnologías duras, blandas y vivas para desarrollar una propuesta de aprendizaje de conocimiento mediante el e-learning.

Este trabajo se identifica como una propuesta interesante que ayuda a observar el planteamiento de un modelo de gestión del conocimiento a través de un método cualitativo de observación, el cual incluye componentes de tecnologías de la información. Este último enfoque tiene aportes valiosos que deben ser considerados en el caso del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

2.2. Estado del arte

A continuación, se presenta el recorrido temporal de los aportes teóricos que nos darán luces para realizar la investigación.

La necesidad cada vez más dominante del ser humano por saber y transformar su conocimiento en valores rentables ha implicado la apertura de nuevos espacios epistémicos y ha configurado retos en las organizaciones tales como agregar valores de datos, codificar información virtualizada, mantener un control directo en el almacenamiento de la información y generar estrategias de transferencia de conocimiento en sus unidades sociales.

Para las organizaciones del siglo XXI, el uso del conocimiento, y, sobre todo, el hecho de ser innovadores es fundamental para preservarse en un mercado cada vez más globalizado. Es decir, la innovación y las estrategias que permiten la creatividad empresarial marcan la pauta de la competitividad en un mundo con ansias de ingenio y vanguardia que impulse la productividad y la eficacia.

De igual manera, es indudable que los procesos de globalización y los cambios que creó la sociedad del conocimiento han generado dinámicas distintas a nivel global dentro del desarrollo del trabajo. Y es que la era digital ha entrelazado de manera muy extraña eso que denominamos cuarta revolución, con lo que algunos autores han denominado la clase de trabajadores del conocimiento, dominante de esta época, que algunos autores han denominado: cognitariado.

Y es que este grupo de trabajadores y empleados resulta:

> Una denominación bastante precisa que destaca el mínimo común múltiplo de la condición laboral y profesional dominante en la sociedad postindustrial del conocimiento y las TIC. Como hemos apuntado, aumenta cada vez más la proporción –hoy muy mayoritaria– de trabajadores especializados que –más allá de disponer de algunas habilidades manuales importantes– se caracterizan sobre todo por la capacidad cognitiva que ponen en juego. La tendencia histórica parece indiscutible: a más "sociedad del conocimiento", mayor número de trabajadores y trabajos cognitivos. (Solsona, 2013, p. 148)

El argumento que se desprende del estudio de la relación de la información con sus usos por medio de la transferencia del conocimiento es, por tanto, el empoderamiento y análisis de los datos en un marco concienzudo y de buen uso, en una suerte de innovación que trasciende lo convencional e invita a reivindicar con mirada crítica, la revolución que se viene llevando en las organizaciones mediante el uso de lo que podríamos denominar, en su máxima expresión como conocimiento. Pues es allí donde el factor humano impera sobre el incesante almacenamiento de la máquina. Por tanto, el avance de la gestión del conocimiento a lo largo de los años no es otro que el estudio de los trabajadores del conocimiento.

Pero a ¿qué denominamos conocimiento y cómo debería gestionarse? Inicialmente, entre 1950 y 1960, se pueden encontrar los postulados de Polanyi (1962), el cual analiza el conocimiento desde dos perspectivas: la objetividad y subjetividad. En este sentido, el conocimiento objetivo, formal y que puede ser documentado, no se puede concebir de manera independiente al subjetivo, el personal que incluye habilidades y experiencias (p. 266-267). De esta manera, el conocimiento explícito (objetivo) se entremezcla con el conocimiento tácito (subjetivo) para dar sentido al mundo. Así, todo conocimiento explícito tiene una dimensión personal y subjetiva, la cual debe considerarse al momento de crear o transferir nuevos conocimientos.

Para las décadas de 1960 y 1970, la gestión del conocimiento tiene unos orígenes incipientes, pues la sociedad reconoció la importancia de organizar y preservar la información, y surgieron las primeras técnicas de gestión documental. Esto se evidencia en autores como el economista Keneth Arrow que contribuyó con enfoques significativos en la teoría del crecimiento endógeno, destacando la importancia de la innovación y el conocimiento nuevo en el desarrollo económico. Luego de ello, los años de 1980 marcaron el inicio de la era digital, con la creciente informatización de los procesos y la necesidad de gestionar grandes volúmenes de datos electrónicos.

Pero es en la década de 1990, que la gestión del conocimiento experimentó un auge significativo. En este punto, autores como Peter Drucker (1993) concibieron a las organizaciones como sistemas de aprendizaje, en donde surge, se desarrolla y fluye constantemente el conocimiento. Lo anterior se encuentra inmerso en el contexto de una sociedad post capitalista en donde predomina el saber, la gestión y, en general, se traduce como una sociedad de las organizaciones.

Así, los individuos de cada organización tienen un aprendizaje continuo que favorece a la empresa para tener mayor competitividad en el sistema post capitalista, la cual se traduce en más productividad e ingresos. A nivel general, para Drucker el conocimiento se encuentra encaminado a la competitividad entre las organizaciones, la mejora en la gestión y en la responsabilidad empresarial. En este momento, el conocimiento y su gestión están centrados principalmente en las personas como productoras del mismo.

Otro de los aportes relevantes al campo de gestión del conocimiento sobre este momento se encuentra en Davenport y Prusack (1998), los cuales definen el conocimiento como un elemento valioso para las organizaciones que contiene una “mezcla de experiencias, valores, información contextual y conocimiento experto que provee una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información” (p. 5). Este conocimiento se crea en las

mentes de los trabajadores y, en las organizaciones, se encuentra inmerso en documentos, repositorios, rutinas, normas procesos y prácticas.

En este punto, los autores destacan la relevancia creciente en el campo de la gestión del conocimiento y en el aprendizaje continuo de las organizaciones para la competitividad. Aunque la tecnología puede proveer de herramientas para la conformación y gestión del conocimiento, no es suficiente para triunfar en estos procesos.

De esta manera, se pone en evidencia que la gestión del conocimiento es clave para las instituciones en un contexto de cambio en la economía global, convergencia de productos y servicios, competitividad y sustentabilidad. Lo anterior puede ser impulsado, aunque no exclusivamente, por el uso de tecnologías emergentes.

Por otra parte, se evidencian los postulados de Nonaka y Takeuchi (1999), los cuales afirman que la gestión del conocimiento es un sistema, cuyo objetivo es transformar las experiencias individuales en un conocimiento globalizado (p. 9). Este último debe ser fácil de entender para todos y útil para cualquier actividad dentro de la organización, permitiendo generar ventajas para mantenerse a sí misma a largo plazo y que la destaquen frente a otras instituciones. Así mismo, dicho sistema permite codificar, buscar, sistematizar y divulgar experiencias, tanto individuales como colectivas, de los miembros de una organización.

En este sentido, los autores elaboraron un modelo de gestión del conocimiento aplicable a las empresas japonesas, partiendo desde la concepción de cuatro modos de conversión del conocimiento: socialización, externalización, combinación e internalización (Nonaka y Takeuchi, 1998, p. 69). Estos elementos se conjuran en una espiral donde el conocimiento se trasmite y se institucionaliza en las organizaciones para aprovecharlo y mejorar su productividad. Este modelo ha sido ampliamente usado y adaptado en diferentes contextos e instituciones, ya que es efectivo al momento de ejecutar procesos de promoción de innovación, mejora en la toma de decisiones y aumenta las ventajas en un mercado cambiante y competitivo.

De esta manera, las organizaciones se dieron cuenta de que el conocimiento era un recurso valioso y comenzaron a adoptar prácticas más avanzadas para gestionarlo. Surgieron conceptos como la creación de bases de datos de conocimiento y la captura del conocimiento tácito de los empleados (Farfán, Garzón, 2006). Por ello, la gestión del conocimiento se convierte en una herramienta para que las organizaciones puedan aprender y mejorar su gestión.

En los primeros años de los 2000 el auge de las redes sociales y las plataformas de colaboración en línea marcaron una tendencia importante para considerar la gestión del conocimiento como una estrategia vital para la permanencia de una organización (Arboníes, 2006). Así, la gestión del conocimiento se centró en la colaboración y uso de tecnologías de la información para compartir y acceder al conocimiento, considerando, a su vez, las redes conformadas por los individuos dentro del ambiente empresarial.

De esta forma, se encuentra 'la empresa del conocimiento' en referencia a la necesidad actual de las organizaciones de trabajar en ámbitos teóricos y prácticos para la creación de modelos organizativos que promuevan la innovación. Según lo anterior, las empresas se centran en la conformación de una cultura empresarial, en la medición de objetivos y del conocimiento adquirido para alcanzarlos, en cómo gestionar a las personas y su conocimiento y en el uso de tecnologías de apoyo para impulsar la producción.

Entrada la década de 2010, la gestión del conocimiento se orienta hacia el análisis de datos y la inteligencia empresarial. Las organizaciones buscan extraer información de valor de grandes conjuntos de datos para la toma de decisiones. Así, desde ahora se han realizado los primeros estudios sobre la relación entre la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la industria 4.0. Las contribuciones de M. Bettiol et al (2020) en este aspecto muestran cómo las nuevas tecnologías ofrecen la oportunidad de adquirir conocimiento de varias fuentes y cómo las empresas las aprovechan para mejorar su producción, organizar sus actividades y, en específico, para gestionar más eficientemente el conocimiento.

A nivel general, la cuarta revolución industrial trajo consigo nuevos ambientes competitivos para las empresas y planteó preguntas acerca de cómo afecta los procesos de aprendizaje institucional. De igual manera, atrajo interesantes postulados a la cultura organizacional de participación y ambientes colaborativos e iniciativas de mecánicas de juegos, convirtiendo al empleado en un miembro activo en la participación de procesos de gestión del conocimiento (Gil et al., 2017).

Sin embargo, esta década también marcó el debate sobre si la gestión del conocimiento había perdido la fuerza con la que había arrancado durante la década de los 90, especialmente hacia su segunda mitad.

Basado en indicadores de búsqueda de navegación arrojados por Google Trends y Google Ngram, Pérez-Montoro (2016) asegura que la gestión del conocimiento ha experimentado una evolución particular a lo largo del tiempo pues desde el 2004 ha tenido un descenso paulatino en tres variables que analiza el autor.

La primera variable que identifica es el interés general de búsqueda en internet, pues menciona que la disciplina de gestión del conocimiento ha ido disminuyendo desde mediados de la década de los 90, cuando el término "knowledge management" se convirtió en una palabra de moda. A partir de 2004, se observa una reducción en la búsqueda de esta palabra clave, y, por tanto, en la atención a esta propuesta investigativa hasta 2016. En cuanto a formación académica, destaca la oferta formativa en gestión del conocimiento a nivel universitario, pero se plantea que la oferta no está directamente relacionada con la evolución de la producción científica en la disciplina.

Por último, en términos de producción científica, los términos de producción anual de monografías y de artículos científicos señalan que el descenso en la producción comenzó en 2004 en libros en inglés y en 2006 en libros en lengua española. También, a partir de 2009, el número anual de artículos comenzó a disminuir gradualmente.

Además, se menciona que la evolución de la producción de monografías y de artículos científicos dedicados a la gestión del conocimiento apunta a un descenso paulatino en la producción (Pérez-Montoro, 2016).

Para Pérez-Montoro, en términos de interés general, de formación académica y de producción científica, la gestión del conocimiento disminuye en comparación con períodos anteriores, lo que lleva a la conclusión de que la disciplina pierde fuerza desde el año 2016. Conclusión debatible si se hace una revisión sencilla de la producción científica acerca de gestión del conocimiento en cualquier base de datos bibliográfica.

Finalmente, a medida que avanzamos hacia la década actual, la gestión del conocimiento se ha vuelto más estratégica y centrada en la innovación. En este sentido, se ha evidenciado que el conocimiento y la administración tienen consecuencia directa en la capacidad de innovación de una institución, considerando factores adicionales como su estructura (rígida o flexible), capacidad tecnológica, entorno competitivo y propósito estratégico (Acosta-Prado et al 2021). La combinación de estos factores es crucial para las organizaciones en el entorno competitivo actual.

Por ello, las instituciones buscan no solo gestionar el conocimiento existente, sino también fomentar su generación y promover una cultura de aprendizaje continuo que incentive positivamente y sea fuente para la innovación. Para que esta última sea generada, es necesario que las entidades tengan una estructura flexible, tengan una amplia capacidad tecnológica y un propósito estratégico definido, así como un ambiente laboral adecuado. La gestión del conocimiento se ha convertido en una estrategia misional de las organizaciones para la adaptación y el éxito en un entorno empresarial en constante evolución.

Y es que esta evolución de la gestión del conocimiento no está exenta de las transformaciones que deviene con la tecnología.

Al contrario, cada época de la evolución de la gestión del conocimiento se ha permeado del discurso tecnológico del momento histórico al cual pertenece. Es decir, el concepto de gestión del conocimiento ha evolucionado en paralelo con la tecnología que lo respalda. Y es que, para Casado González:

> Inicialmente la tecnología servía simplemente como soporte al proceso de datos, evolucionando hacia sistemas de información cada vez más complejos y con una funcionalidad más completa y las nuevas tecnologías digitales nos permiten ahora analizar y predecir que va a ocurrir pudiendo tomar decisiones al respecto, antes de que las cosas ocurran (Casado, 2020)

Esta evolución nos indica que partimos de recolectar datos mediante procesos que daban soporte a los negocios de las organizaciones en la década de los 60's y los 70's. Los 80's marcaron el aporte de la información en la búsqueda de nuevos métodos tecnológicos, denominados como tecnologías de la información o TI. Estrategias que modificaron la forma tanto del conocimiento, como de los negocios. Para la década de los 90's, el aporte de los sistemas de información incentivaron el desarrollo de las transacciones y realizaron un aporte significativo al análisis del conocimiento.

A partir del cambio de siglo, en los años 2000 se establece la digitalización y se pretende aplicar la gestión del conocimiento para el dominio del mercado. La siguiente década descentraliza el conocimiento por medio de la gestión de los datos y busca predecir la dirección del mercado. Para finalmente, en la segunda década del siglo XXI transferir conocimiento en procesos abiertos, generando experiencias para los usuarios, basados en la innovación.

Y es que el escenario actual de la gestión del conocimiento permea, además, el lenguaje organizacional con "expresiones y términos como "comunidades de creación", "redes de innovación", "innovación de mercado abierto" o "ingenio de aficionados" (crowdsourcing) [que] se utilizan para generar conocimientos y hablar del futuro de la innovación y del trabajo en un mundo globalizado" (Casado, 2020).

Es de esta forma que también hace su aparición enfoques informacionales y de conocimiento que combinan estos sistemas en elementos teóricos de enfoque gerencial. Ejemplo de esta combinación es el trabajo propuesto por Alba (2020), que, como menciona la autora:

> Constituye un proceso evolutivo de la concepción de datos, información, conocimiento hasta llegar al infoconocimiento [en el que] las organizaciones ya no ven el sistema de información aislado del sistema de conocimiento, sino que asumen el infoconocimiento, en el cual aparecen identificados todos los flujos que se ofrece en las organizaciones (p. 93)

Ahora bien, en el ámbito colombiano se encuentran estudios y perspectivas referentes a la aplicabilidad de modelos de gestión del conocimiento en diferentes escenarios.

En primer lugar, García y Gómez (2015) dan cuenta de la importancia de las prácticas de gestión del conocimiento en grupos de investigación. En síntesis, las autoras afirman que, en los grupos investigativos, las prácticas se concentran en crear y compartir conocimiento científico y administrativo, factores relacionados intrínsecamente con las funciones de una universidad: generación y socialización del conocimiento. Este proceso, a su vez, se basa en los modelos de conocimiento tácito y explícito.

En cuanto al almacenamiento de dicho conocimiento, se detalla que los grupos investigativos de las universidades no solo utilizan programas pagados por las propias universidades, sino también gratuitos a falta de financiación. Esto conlleva a un alto riesgo de pérdida de información y conocimiento, especialmente científico, aunque los productos finales se suelen almacenar en los archivos de las instituciones de educación superior. Además, se destaca que los grupos investigativos poseen una estructura jerárquica flexible, una cultura de planeación y capitales estructurales y relacionales fuertes. Estos elementos son clave al momento de identificar la capacidad de una institución de educación superior, así como sus áreas, de gestionar de manera efectiva el conocimiento.

Otro texto en la misma línea precedente se evidencia en los postulados de Naranjo et al (2016) en el cual se sustenta que las instituciones de educación superior (IES) en Colombia se encuentran integradas en la sociedad del conocimiento, puesto que están inmersas en un ambiente competitivo, tecnológicamente cambiante y con nuevas formas de solidaridad, cuyo fin es el intercambio de conocimiento basado en la eficacia y trasmisión de la información. En esta medida, las IES cumplen una función esencial en dicha sociedad al ser centros de formación, investigación y proyección social.

Por lo anterior, las IES son concebidas como organizaciones del conocimiento, en la medida en que crean valor a partir del conocimiento, el cual se traduce en avances en un área del saber, formación del recurso humano e investigación para la solución de problemáticas relevantes en cada contexto.

Este proceso que implica la transmisión y socialización de dicho conocimiento. En esta medida, la gestión del conocimiento en las IES contempla tres áreas de reflexión: “identificación de prioridades de investigación, el estudio del capital intelectual y la apropiación social del conocimiento” (Naranjo et al. 2016, p. 161). Ello implica el uso y gestión del conocimiento de forma interna, en cada institución, y de manera externa, en la sociedad.

Al mismo tiempo, las IES colombianas contemplan tres tipos de competencias de gestión del conocimiento. En primer lugar, “la competencia para valorar el conocimiento generado por las investigaciones, en segundo, la consulta y uso adecuado de fuentes y, por último, la producción textual relacionada con los resultados de la investigación en publicaciones científicas” (Naranjo et al. 2016, p. 162). En Colombia, todo lo anterior se encuentra enmarcado en el funcionamiento del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología. Frente a estos postulados, es necesario concebir, de manera adicional, a las IES como puntos clave para la preservación del conocimiento, ya sea a través de bibliotecas, sistemas de información o centros de acopio como los archivos.

2.3. Categorías conceptuales

A continuación, se presentan las categorías conceptuales analizadas en la investigación:

Conocimiento

El conocimiento como categoría tiene implicaciones, tanto a nivel individual, como empresarial. Son aún más los estudios que dan cuenta de las definiciones de tipos de conocimiento, su usabilidad para las empresas y cómo este puede ser gestionado o manejado.

Sin embargo, esta diversidad ha generado una confusión lógico-semántica significativa que Bueno Campos ha intentado examinar buscando sus causas, para brindar una mejor precisión conceptual.

Primero, la evolución disciplinar rápida y la multiplicidad de enfoques han contribuido a un desorden cognitivo. La escasa fundamentación epistémica y la presión práctica para desarrollar nuevas oportunidades de negocio han exacerbado esta situación. Además, uno de los problemas clave es la imprecisión en la definición y medición del conocimiento. La pregunta "¿se puede medir el conocimiento?" plantea desafíos significativos. Para gestionar algo, generalmente es necesario poder medirlo primero, pero el conocimiento, especialmente en su forma tácita, es inherentemente difícil de cuantificar. (Bueno Campos, 2004)

De igual manera, las contribuciones de diferentes escuelas de pensamiento han añadido capas de complejidad a la conceptualización del conocimiento. Por ejemplo, la escuela de creación de conocimiento organizativo de Nonaka enfatiza la generación continua de conocimiento nuevo a través de la interacción social y el aprendizaje organizativo. Sin embargo, otros enfoques, como el capital intelectual y el capital social, añaden dimensiones adicionales relacionadas con los activos intangibles y las relaciones sociales. Por tanto, es crucial integrar diferentes perspectivas de manera que se complementen y enriquezcan mutuamente, en lugar de crear más fragmentación.

Hay que tener en cuenta que esta carga semántica, implica a su vez, dimensiones que clasifican el conocimiento a favor del enfoque organizativo que presente su naturaleza. La dimensión epistemológica, como se ve en la Figura 1, distingue entre el conocimiento explícito, que es objetivo y fácilmente codificable, y el conocimiento tácito, que es subjetivo y basado en la experiencia y la intuición, siendo difícil de articular. La dimensión ontológica se refiere a quién posee el conocimiento, diferenciando entre el individual, encarnado en la experiencia personal, y el social, compartido por los miembros de la organización y esencial para la inteligencia organizativa (Bueno Campos, 2004).

Figura 1

Dimensiones del conocimiento

Dimensiones	Categorías
Epistemológica	Explícito: objetivo y formulado
	Tácito:
	- Técnico-experto: experimental
	- Cognitivo: subjetivo
Ontológica	Individual: poseído por la persona
	Social: poseído por los grupos y la organización
Sistémica	Dato: *input*
	Información: «proceso»
	Conocimiento: *output*
Estratégica	Visión: básicamente tácito cognitivo
	Recurso: básicamente explícito
	Capacidad: básicamente tácito técnico-experto

Nota: Tomado de Bueno Campos (2004)

Además, la dimensión sistémica aborda el conocimiento como un flujo que transforma datos en información y, finalmente, en conocimiento, enfatizando su naturaleza dinámica. La dimensión estratégica del conocimiento organiza los conceptos de visión y visibilidad, destacando la importancia del conocimiento tácito en la toma de decisiones estratégicas y la facilidad con la que se puede identificar y utilizar el conocimiento dentro de la organización (Bueno Campos, 2004, p. 17-19).

Con estas claridades es que se pretende superar la confusión conceptual del conocimiento, demostrando que las organizaciones deben crear, adquirir, organizar y difundir conocimiento de manera estratégica para mantenerse competitivas, integrando perspectivas interdisciplinarias en sus prácticas de gestión. Además, estas dimensiones proporcionan un marco integral para entender y gestionar el conocimiento de manera efectiva en las organizaciones.

En este escenario, se presentan algunas definiciones de conocimiento que se tendrán en cuenta para el presente trabajo. En primer lugar, Wiig (1993) define el conocimiento como un concepto complejo de múltiples facetas, con dimensiones individuales, colectivas, con diversas aplicaciones y basado en las interacciones y en el aprendizaje continuo. De esta manera, el conocimiento trata de información organizada de cualquier tipo que nos provee de entendimiento sobre algo en particular, que se trasmite y comunica, y que contiene diferentes niveles de abstracción. A su vez, el conocimiento para Wiig contiene perspectivas personales e individuales en cómo ciertos conocimientos se relacionan frente a otros de manera directa o por asociación. Esta noción de conocimiento también se aplica a las organizaciones, las cuales lo producen y manejan dependiendo de sus necesidades.

Más adelante, el conocimiento es percibido por Nonaka y Takeuchi (1999) como un activo esencial para la innovación y la competitividad en el entorno empresarial, específicamente abordando la experiencia de las empresas japonesas. Además, los autores proponen una figura en espiral en donde el conocimiento no se limita a la información o datos, sino que también incluye la comprensión, las experiencias y las percepciones que se generan y comparten dentro de la empresa a partir de dicha información (Ver Figura 2) Este enfoque resalta que el conocimiento es un proceso dinámico, donde los individuos interpretan y dan sentido a su realidad a través de sus experiencias.

Nonaka y Takeuchi abogan en su texto a que las organizaciones fomenten espacios de creación y transferencia del conocimiento con el fin de fortalecer la capacidad de innovación y adaptación a los cambios del entorno en donde se ubique. Al fomentar un entorno donde el conocimiento puede ser compartido y desarrollado colectivamente, las empresas pueden generar nuevas ideas que impulsen su crecimiento.

Figura 2

Espiral del conocimiento

Nota: Tomado de Nonaka, Takeuchi (1995, p. 81)

A su vez, O'Dell y Grayson (1999) definen el conocimiento como una combinación de información, experiencias, valores, percepciones y prácticas que poseen los individuos y las organizaciones. De esta manera, el conocimiento se considera un activo estratégico crucial que puede ser identificado, compartido y aplicado en beneficio de la organización. Además, los autores resaltan la importancia de gestionar el conocimiento de manera efectiva para que incentive la innovación en los ámbitos empresariales.

Cabe resaltar que no quedan por fuera enfoques alternativos del conocimiento como el planteado por Mario Heler (2009) donde considera el conocimiento como un bien común que busca producir ideas creativas explorando nuevas formas de hacer las cosas.

La clave radica, nos dice este autor, en pensar estrategias que permitan la innovación y el cambio sin sacrificar el crecimiento de las organizaciones, en la cooperación y la dinámica inmanente de las prácticas sociales que genera el conocimiento, en apostar por el conocimiento y en la “riqueza de esa producción y a las posibilidades que abre, más que a su apropiación y explotación como propiedad privada” (p. 125).

En este sentido, en las definiciones de conocimiento propuestas por estos autores encontramos que todos lo consideran como un elemento esencial en el desarrollo de las organizaciones, el cual nace del procesamiento de los datos, información, experiencias y prácticas acumuladas en las mismas. Este conocimiento debe ser compartido y socializado dentro de las empresas para incentivar la innovación, adaptarse a los entornos empresariales cambiantes y fortalecer la gestión de la organización.

Gestión del conocimiento

En concordancia con la definición de conocimiento ya presentada, debe ahondarse en cómo se realiza una gestión de este. Esta gestión se realiza mediante el establecimiento de modelos que permitan replicarse y adaptarse en cada organización, para ajustarse a su contexto y necesidades. Por ello, en las siguientes líneas se establecerá qué es la gestión del conocimiento para esta investigación.

La gestión del conocimiento es definida por Gauchi Risso (2012), como una disciplina encaminada a estructurar y organizar procesos, mecanismos e infraestructura de una empresa con el fin de almacenar y reutilizar los conocimientos organizativos. Esta se compone de conocimiento tácito (conocimientos especiales), conocimiento basado en normas o explícito (normas adecuadas basadas en reglas) y conocimiento de fondo (cultura organizacional) (p. 545).

De la misma manera, la gestión del conocimiento es definida por Corda et al (2020) como “el proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos, con propósito de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización” (p. 67).

Además, se puede nombrar la definición propuesta por Toledo (2009), en la cual la gestión del conocimiento se define como un proceso sistémico en donde se realiza un tratamiento de la información y del conocimiento, en el cual existe un intercambio individual o colectivo de saberes, habilidades, prácticas o experiencias que produce la reconstrucción y creación de conocimiento para la formación o desarrollo de un sujeto o colectivo. (p. 142)

Desde el enfoque organizacional, Garzón y Fisher (2008) mencionan la gestión del conocimiento como un concepto que:

> Se puede definir como un proceso sistemático de buscar y encontrar; tamizar y seleccionar; organizar, disponer y almacenar; recuperar y compartir la información que se genera por la dinámica propia de la empresa, para transformarla a través de la cooperación de las personas involucradas en el proceso de conocimiento. Si se comprenden mejor los procesos claves y las situaciones específicas, se aprovecha la experiencia y el conocimiento acumulados por la comunidad para beneficio de los miembros de la organización y de los objetivos que ella persigue (p. 202-203).

Y es que en esta definición de Garzón y Fisher es primordial entender cómo se aprovecha el conocimiento, pues su propuesta de modelo de aprendizaje organizacional pretende mejorar la competitividad a través del aprendizaje colectivo.

Es evidente que cada autor posee una conceptualización semántica de la gestión del conocimiento determinado por el contexto, el entorno y el enfoque del conocimiento, generando interpretaciones, como se ve en la siguiente tabla.

Tabla 1

Definiciones de gestión del conocimiento

Autor	Definición
Davenport y Prusak (1998)	La gestión del conocimiento se refiere a las acciones que realiza la organización con el fin de obtener el máximo valor del conocimiento disponible.
Ives et al., (1997)	En el último sentido, la gestión del conocimiento generalmente puede verse como el trabajo, las personas, el tiempo, y la forma que la organización necesitan el conocimiento.
Rosenberg (2006)	La gestión del conocimiento es el establecimiento y archivo de información, experiencia y conocimiento valiosos dentro y entre comunidades de personas y organizaciones con intereses y necesidades similares, y su propósito es crear una ventaja competitiva.
Wiig (1997)	La gestión del conocimiento se refiere a la creación, renovación y aplicación de un conocimiento claro y consciente que comprende, presta atención y gestiona el sistema.
Bair y OConnor (1998)	La tecnología de gestión del conocimiento es la integración de una serie de productos de software, incluida la recuperación de información, el trabajo en grupo y la gestión de documentos.
Coulson-Thomas (1997)	La gestión del conocimiento se ha convertido en un problema de acceso a formas específicas de conocimiento, especialmente datos e información, que se almacenan electrónicamente o en ubicaciones definidas.
Bair (1997)	La gestión del conocimiento tiene como objetivo capturar el conocimiento que los empleados realmente necesitan en un repositorio central y filtrar el conocimiento restante.
Fenn (1996 como se citó en Morey, 2001)	La gestión del conocimiento promueve un método integrado para identificar, capturar, recuperar y evaluar los activos de información de la empresa. Estos activos de información pueden incluir bases de datos, documentos, políticas, procesos y experiencias predeterminadas no capturadas y experiencias almacenadas en la mente de las personas.
Saint-Onge (2000)	Es la capacidad de desarrollar, mantener, influir y actualizar activos intangibles denominados capital de conocimiento o capital de conocimiento.
Sveiby (1998).	El arte de utilizar activos intangibles para crear valor en una organización. El arte de crear valor mediante la mejora de los activos intangibles y el tratamiento de las organizaciones como conocimiento omnipresente y flujo de conocimiento
Borroto (2007).	La gestión del conocimiento puede describirse como el proceso sistemático de organizar a los participantes para que detecten, seleccionen, organicen, filtren, presenten y utilicen información con el fin de desarrollar recursos de conocimiento basados en el propio capital intelectual de la organización, con el objetivo de mejorar las habilidades organizativas y crear valor.
Bueno (1998)	La gestión del conocimiento de la empresa se compone esencialmente de tres dimensiones conceptuales: un conjunto de conocimiento explícito y tácito capturado y creado, tecnología TIC que promueve el proceso, y procesos estratégicos organizacionales de generación de conocimiento dinámico.
Logan	Es el uso de información estratégica para lograr los objetivos comerciales y organizar actividades para crear un entorno social y una infraestructura para que se pueda acceder, compartir y crear el conocimiento.
Ortiz de Urbina (2000).	La gestión del conocimiento se define como un conjunto de procesos que utilizan el conocimiento para identificar y utilizar los activos intangibles existentes y generar nuevos activos.
Minakata (2009).	Desde el momento en que los empleados expresan claramente su conocimiento a la organización, el conocimiento se convierte en un activo de capital humano y se hace posible a través de la infraestructura y los intermediarios de comunicación, de modo que el conocimiento generado sea significativo para la empresa.
Rodríguez, (2006); Fainholc, (2006)	La gestión del conocimiento se realiza siempre en el marco organizacional, y quien realiza esta gestión es el promotor o responsable interno o externo del normal funcionamiento del proceso en la organización.
Mijangos Noh, Cabrera y Sugey (2012)	La gestión del conocimiento es un proceso estratégico, guiado y operado por la disciplina y las habilidades, que promueve ventajosamente la realización de los

Autor	Definición
	objetivos establecidos. Este proceso se utiliza para poner en práctica el conocimiento tácito y el conocimiento explícito y maximizar el valor de la organización. La gestión del conocimiento ayuda a la toma de decisiones, aumentando así la viabilidad y durabilidad de la organización, y generando ventajas competitivas. Para lograrlo, la información y el conocimiento deben estar disponibles y accesibles para que los miembros de la organización puedan absorberlos y convertirlos en experiencia.
Alvarado (2005)	La gestión del conocimiento tiene una perspectiva táctica y operativa, es más detallada y se centra en la promoción y gestión de las actividades relacionadas con el conocimiento, como la creación, adquisición, transformación y uso del conocimiento. Su función es planificar, implementar, operar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los procedimientos, que son necesarios para una gestión eficaz del capital intelectual.
Borroto (2007).	La gestión de la información sustentada en las nuevas tecnologías de la organización y una buena cultura organizacional, y el proceso sistemático de mejora de sus habilidades a través del capital intelectual de la organización, generando así una ventaja competitiva. El conocimiento de gestión es la gestión de todos los activos intangibles que agregan valor a la organización en términos de lograr habilidades o capacidades básicas únicas. Por lo tanto, este es un concepto dinámico, es decir, de flujo.
Calderón, (2017) Fidalgo-Blanco et al., (2014)	La gestión del conocimiento en organizaciones como las instituciones de educación superior significa la conversión de información en conocimiento, lo que conduce a un aumento en la cantidad de producción de conocimiento organizacional.
Davenport (1999)	Es un proceso sistemático de búsqueda, organización, filtrado y presentación de información para mejorar la comprensión de las personas sobre áreas específicas de interés.
Malhotra (2008)	Encarna el proceso organizacional de buscar la combinación colaborativa de procesamiento de datos e información a través de las capacidades de la tecnología de la información y la creatividad e innovación humanas.

Nota: Adaptación de Chatti, M. A. (2012) en Villasani, Hernández, Ramírez (2021) p. 56-60.

Esta polisemia conceptual se deriva de la naturaleza multidisciplinar del conocimiento y la evolución que la gestión ha tenido a lo largo del tiempo. El diálogo entre definiciones puede presentar algunas diferencias y complementariedades que podemos analizar.

La definición de Davenport y Prusak (1998) articula una visión pragmática que tiene como fin darle un valor instrumental a la gestión del conocimiento. Encontrando eco tanto en Sveiby (1998) como en Saint-Onge (2000), con el énfasis en los activos intangibles. Esto significa, obtener el máximo valor del conocimiento disponible. Al igual que en Ives et al. (1997), Mijangos Noh, Cabrera y Sugey (2012), y Calderón (2017) quienes caracterizan la gestión del conocimiento como un proceso estratégico, orientado a objetivos organizacionales. En contraposición, definiciones como las de Wiig (1997), Davenport (1999) y Alvarado (2005) se orientan mucho más en los procesos operativos.

Estos postulados indican una dicotomía entre la instrumentalización del conocimiento como recurso de valor, en el que prima un proceso estratégico y su conceptualización como proceso dinámico- táctico que implica una planificación, implementación y control.

De igual manera, autores como Coulson-Thomas (1997) y Bair y OConnor (1998) tienen una perspectiva de la gestión del conocimiento que privilegia la tecnología, frente a otros como Rodríguez (2006), Fainholc (2006) y Malhotra (2008) y Minakata (2009), donde al factor humano funciona como eje vertebral. Entre tanto, la naturaleza del conocimiento también caracteriza la definición de gestión del conocimiento, pues autores como Fenn (1996), Bair (1997) enfatizan su captura en repositorios que centralizan el conocimiento, frente a autores como Bueno (1998), Rosenberg (2006) y Borroto (2007) que lo definen como un concepto dinámico, que fluye y se transforma.

Esto revela un campo semántico caracterizado por tensiones dialécticas que, lejos de constituir antagonismos irreconciliables, pueden interpretarse como polaridades complementarias que enriquecen la comprensión holística de la gestión del conocimiento y las dimensiones, tanto dinámicas como permanentes que puede ofrecer.

Por otra parte, el análisis para Latinoamérica realizado por Copaz Arandia (2022) para los últimos cinco años concluye que las diversas voces del continente definen lo que es la gestión del conocimiento como un concepto multidimensional, donde su entendimiento varía según las diversas líneas de investigación, abarcando aspectos organizacionales, económicos, tecnológicos y sociales.

Lo que se desconoce en el estudio es que la gestión del conocimiento busca alcanzar objetivos organizacionales aprovechando los activos intangibles. Es decir, a pesar de la falta de la obtención de un único concepto para Latinoamérica, la gestión del conocimiento cumple un rol fundamental para el crecimiento, la eficiencia y la adaptación de las organizaciones en América Latina.

La evidencia de ello es que, desde los enfoques organizacionales, económicos y la combinación económico-organizacional que menciona la autora, Colombia realiza el mayor aporte conceptual de la región, ya que:

> Se observa que gestión del conocimiento se ha desarrollado conceptualmente más en Colombia con once aportaciones, donde autores como Ruiz y Camargo (2017); Hernández-Medina et al. (2018); Aguilera (2019); Marulanda et al. (2019); Cisneros (2020) la definen como proceso de conocimiento tácito y explícito, individual y comunitario que promueve el aprendizaje, la productividad, la competitividad y la cultura organizacional de que el conocimiento es uno de los recursos más valiosos (Copaz Arandia, 2022, p.117).

Aunque las definiciones varían según el contexto, la búsqueda por crear valor en las organizaciones en Colombia ha avanzado en el uso competitivo del conocimiento y la información y tiene un rol primordial interpretando el recurso del entorno donde circula el conocimiento, el recurso humano.

Y es que, la razón para que varíe el concepto es explicado por Canals (2003) pues determina que:

> Lo que gestionamos en realidad, pues, no es el conocimiento en sí mismo, sino las condiciones, el entorno y todo lo que hace posible y fomenta dos procesos fundamentales: la creación y la transmisión de conocimiento [pues en cuanto a esto] difícilmente podemos abrir la cabeza de una persona y empezar a gestionar el conocimiento que tiene en su interior. (p.1)

En este sentido, retomando las definiciones anteriores, para el presente trabajo la gestión del conocimiento será concebida como aquella disciplina o proceso encargado de estructurar, crear, reconstruir, divulgar y socializar los conocimientos, prácticas, experiencias, saberes o habilidades en una entidad u organización para su efectiva funcionalidad en la consecución de sus objetivos misionales.

De esta forma, la gestión del conocimiento para el caso del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario será abordada a través de todas las instancias de generación y transferencia de conocimiento para mejorar los procesos internos del archivo.

Es importante resaltar la relación entre la gestión del conocimiento y las prácticas archivísticas. A nivel general, como se puede observar en los postulados de Duranti y Xie (2012), la gestión documental atraviesa las etapas de la gestión del conocimiento concebidas por Nonaka y Takeuchi, en específico la externalización del conocimiento de tácito a explícito y la organización y clasificación de este. En la misma línea, la gestión del conocimiento y la práctica de los archivos se interconecta en el punto en donde una organización aplica el conocimiento exteriorizado y cumple su cometido manteniendo una evidencia operacional a través de la conformación de un documento. Este documento, luego, es custodiado y administrado de conformidad con las necesidades de cada institución, pudiendo ser parte de un archivo de gestión, archivo central y hasta de un archivo histórico dependiendo de su relevancia.

Modelos de gestión del conocimiento

Los modelos de gestión de conocimiento son paradigmas con criterios de racionalidad instrumental que permiten un posicionamiento estratégico en las organizaciones, gracias a su articulación entre el conocimiento organizacional y la gestión de la información documentada. De manera conceptual, los modelos integran los análisis de los sujetos y sus procesos de cognición, en la dinámica de las organizaciones en dar valor a los datos y a la información que también tienen los sujetos como activos intangibles y participantes dentro de una entidad organizativa. Es decir, los modelos de conocimiento funcionan como un horizonte de sentido para ese paradigma organizacional que denominamos gestión del conocimiento.

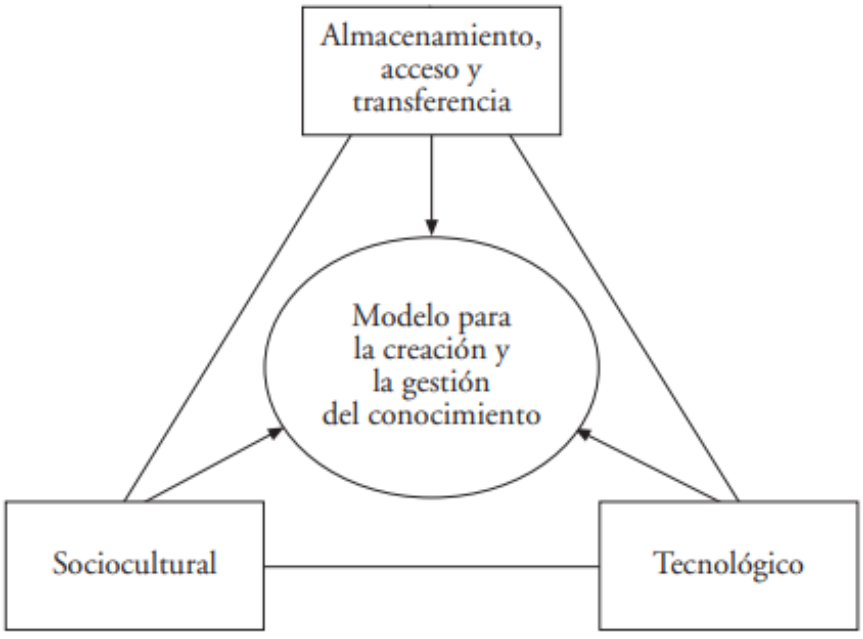
El planteamiento de un modelo pasa por el entendimiento de qué es y cuál es el conocimiento que se requiere gestionar y de qué manera. Mientras algunos modelos son secuenciales, otros tienen procesos superpuestos para simular las ocurrencias reales dentro de una organización (Mittal & Kumar, 2019).

Su conformación requiere una identificación de necesidades, recursos, creación o eliminación de conocimiento, aplicación y socialización del conocimiento, su almacenamiento y uso.

En concordancia con ello, Rodríguez (2006) se permite agrupar los modelos de acuerdo con tres tipologías principales: los modelos centrados en el almacenamiento, acceso y transferencia de conocimiento se enfocan en la gestión eficiente de la información, tratando el conocimiento como un activo que puede ser almacenado y distribuido independientemente de sus creadores.

Figura 3

Tipología de modelos de gestión del conocimiento



Nota: Tomado de Rodríguez (2006, p. 30)

Por otro lado, los modelos socioculturales reconocen la importancia del factor humano y organizacional, enfatizando la necesidad de crear un ambiente propicio para el intercambio y desarrollo del conocimiento a través de la cultura, el liderazgo y las interacciones sociales. Finalmente, los modelos tecnológicos resaltan el papel crucial de las herramientas y plataformas digitales en la facilitación de los procesos de gestión del conocimiento, desde la captura y organización hasta la distribución y aplicación de este. (Rodríguez, 2006, p. 29-30)

Aunque estos enfoques pueden parecer distintos, en la práctica, una gestión del conocimiento efectiva suele requerir una integración balanceada de elementos de las tres categorías, adaptándose a las necesidades específicas y contexto de cada organización.

Adicionalmente, como lo menciona Valencia Bonilla (2020) los modelos de gestión del conocimiento han evolucionado a través de diferentes escuelas de pensamiento, destacándose principalmente tres: la japonesa, la europea y la norteamericana.

Los modelos de gestión de conocimiento se han generalizado desde los planteamientos de la escuela japonesa iniciada por Nonaka y Takeuchi (1999), los cuales presentan un modelo basado en el conocimiento explícito y tácito, el cual se crea y comparte a través de 4 fases: socialización (compartir conocimiento tácito), externalización (materialización del conocimiento tácito en explícito), combinación (acumulado de conocimiento explícito) e internalización (modificación del conocimiento tácito de las personas a través del aprendizaje) (p. 250).

Por su parte, la escuela europea se ha centrado en la medición y valoración de los activos intangibles, también conocidos como capital intelectual. Este enfoque evalúa el conocimiento presente tanto en los individuos como en las capacidades organizacionales, abarcando aspectos como el liderazgo, la cultura, la innovación y las relaciones con los clientes (Valencia, 2020, p. 28). Representantes destacados de esta escuela incluyen a Sveiby (1997), Edvinson (1996) y Malone (2000), quienes han desarrollado sistemas de indicadores para cuantificar estos activos intangibles.

La escuela norteamericana, en contraste, ha puesto énfasis en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas fundamentales para la gestión del conocimiento. Este enfoque facilita el acceso y uso del conocimiento mediante bases de datos y sistemas de información (Valencia, 2020, p. 29).

Modelos representativos de esta escuela incluyen el de Andersen, que integra los niveles individual y organizacional, y el KMAT (Knowledge Management Assessment Tool), que establece elementos facilitadores como el liderazgo, la cultura, la tecnología y la medición. Y por supuesto, el modelo de KPMG Consulting que se basa en un enfoque sistémico organizacional que enfatiza en los mecanismos de aprendizaje.

Otro modelo para considerar en esta escuela se encuentra en los postulados de Bukowitz y Williams (1999), las cuales plantean un modelo basado en lo táctico y lo estratégico como procesos fundamentales para crear y usar el conocimiento en entornos competitivos. En este sentido, la aplicación del conocimiento responde a las prácticas empresariales y oportunidades que se encuentran en un mercado dinámico. Por ello, el conocimiento debe ser creado debido a las tácticas usadas para el aprovechamiento del mercado.

En años recientes, se ha observado una tendencia hacia la integración de estos enfoques, reconociendo la importancia de combinar aspectos tecnológicos, socioculturales y de gestión de la información. Modelos más recientes, como el de gestión del infoconocimiento propuesto por Alba (2020), buscan unificar los flujos de información y conocimiento, apoyándose en las tecnologías de la información y las comunicaciones. Además, se ha identificado la necesidad de vincular más estrechamente la gestión del conocimiento con los demás aspectos de la gestión organizacional para mejorar el desempeño y la responsabilidad social de las instituciones.

Archivo histórico

Por último, es necesario retomar la definición de archivo histórico. Aunque son instituciones de todo el mundo, cada país tiene un marco en el que se puede definir, normativo o disciplinario. Por ello, se debe abordar qué es un archivo histórico en Colombia a través de la definición establecida por la autoridad en materia archivística: el Archivo General de la Nación.

De acuerdo con el Archivo General de la Nación, en su Acuerdo 01 de 2024, el archivo histórico es aquel que contiene la documentación que "debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación" (p. 100). En el presente caso, el Archivo Histórico tiene fondos documentales de la época colonial y republicana producidos en el ejercicio de sus funciones, donados por terceros, adquiridos mediante compras o transferidos por las dependencias de la universidad en la actualidad producto de la implementación de sus Tablas de Retención Documental.

Es importante resaltar que, en la actualidad, los archivos del sector público en Colombia se encuentran regulados no solo por las leyes archivísticas, sino por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y por el Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos – MIGDA para el caso específico de Bogotá. De acuerdo con la guía publicada por la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá (2023), este último modelo se divide en

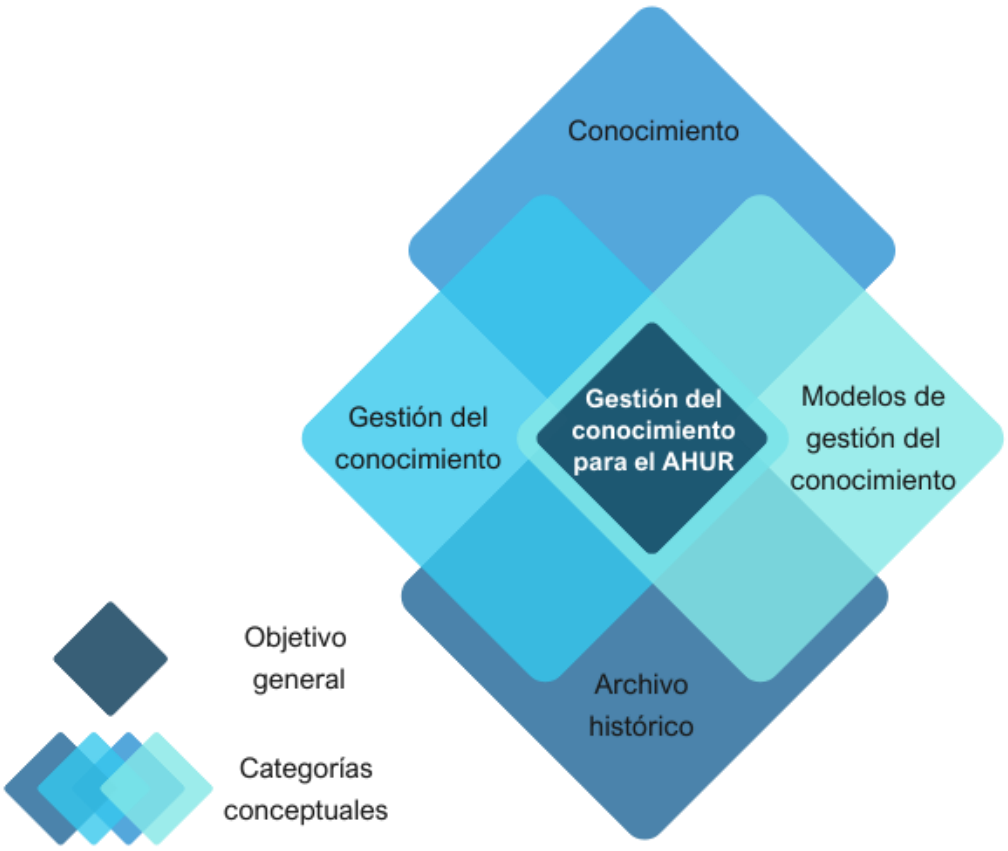
> componentes, subcomponentes, lineamientos operativos, productos, herramientas y criterios de validación y tiene como objetivo establecer un conjunto de lineamientos operativos, a través de los cuales las entidades y organismos del Distrito puedan plantear y ejecutar acciones específicas para fortalecer su gestión documental. (p. 11).

Este modelo MIGDA, si bien está dictado para el sector público, puede ser pensado y adaptado para el caso del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario con el fin de gestionar de manera eficaz y eficiente su conocimiento.

En concreto, se establecen cuatro categorías conceptuales (ver Figura 4) que determinan los postulados investigativos para determinar los lineamientos en el contexto descrito.

Figura 4

Categorías conceptuales para los lineamientos de GC del AHUR



Nota: elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

A continuación, presentamos los mecanismos y técnicas que configuran el marco metodológico que permite realizar el análisis pretendido. En esencia, se describe el enfoque y tipo de investigación, método, técnica, instrumentos utilizados, fases y los principales referentes teóricos que sustentan lo dicho anteriormente. Lo anterior, permite ver de qué manera se lleva a cabo la investigación y sus componentes en materia metodológica.

3.1. Enfoque cualitativo

El enfoque que permite realizar el análisis de la investigación es cualitativo, pues permite inducir a la obtención del conocimiento y los significados de las percepciones, experiencias, valores y prácticas, principalmente en el proceso de recolección, análisis e interpretación de datos de las que se alimenta la gestión del conocimiento.

Como menciona Hernández Sampieri (2018) “la investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390). Este enfoque favorece la obtención de la mayor cantidad de información del objeto de estudio, definiéndolo y clasificándolo, para identificar una definición de los lineamientos puntuales que se necesitan en la organización.

La investigación cualitativa, a su vez, es definida por Strauss y Corbin (2002) como “aquella que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos o cuantificación” (p.19-20). Entre ellos se encuentran estudios sobre movilizaciones sociales, sentimientos, experiencias, fenómenos culturales, funcionamientos organizacionales, entre otros. Esto involucra una red compleja de rasgos y comportamientos propios del análisis humanístico entendidos desde los conjuntos de valores, creencias, tradiciones y métodos que comparten y dividen los miembros de una sociedad en un fenómeno que denominamos cultura.

A su vez, Hernández-Sampieri (2018) denominan la investigación cualitativa como la "suma e interacción de los patrones observables de conducta y las estructuras subyacentes de una colectividad, con costumbres, rituales, creencias, valores, lenguajes, símbolos y modo de vida, así como el conocimiento compartido entre sus miembros" (p. 537).

En la anterior línea, se destaca que, en el caso de las organizaciones, la creación, asimilación y habilidades prácticas de los procesos laborales define una cultura organizacional que transmite, conserva, crea y transfiere conocimiento.

3.2. Tipo de investigación

Como se menciona, este tipo de investigación se plantea a manera de investigación descriptiva. Esta se centra en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, el cual no cuenta con lineamientos para la gestión del conocimiento que permita desarrollar de manera eficaz de sus unidades de información. Por lo anterior, se pretende conocer el estado actual de su conocimiento, su gestión y manejo para elaborar una serie de lineamientos que permitan su mejora continua.

En este sentido, como menciona Hernández (2002), la investigación de campo "es la que se desarrolla en el lugar de los hechos, donde se presenta el problema" (p.49). Esto nos conduce a llevar a cabo una investigación de tipo descriptivo, la cual "comprende la descripción, análisis, registro e interpretación de la naturaleza actual" (p. 59). Así, se realiza un análisis riguroso de la información recolectada, la cual debe ser interpretada a la luz de los conceptos teóricos presentes y las necesidades del Archivo Histórico.

3.3. Método

El abordaje para esta investigación se define como método de estudio de caso, específicamente frente al análisis del funcionamiento organizacional del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá en cuanto a su gestión del conocimiento.

Si bien la universidad cuenta con archivos de gestión que alimentan de información y documentación al archivo histórico, este trabajo se centrará solo en las actividades de este último como lugar en donde se conserva y preserva la evidencia del accionar de la institución a través del tiempo.

Pero ¿qué es un estudio de caso? Hernández Sampieri (2018) indica que son “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y apoyar el desarrollo de teoría” (p. 185). Este método permite experimentar y documentar la situación del conocimiento en el contexto mencionado.

Por lo anterior, el método planteado permite comprender cómo se condensa la gestión del conocimiento en las unidades de análisis y los sujetos clave de la entidad estudiada y así delinear los lineamientos para mejorar las prácticas y atender las necesidades de los usuarios del archivo histórico universitario. En este sentido, esta metodología de investigación inductiva permite explorar y comprender de qué forma el conocimiento y su debida gestión se asimila y transmite en los sujetos involucrados en la organización, para ser más eficaces en sectores de la información, como los archivos históricos.

3.4. Técnica

La técnica que se implementa en el presente trabajo corresponde al análisis de contenido. De acuerdo con Weber (1990) este consiste en la identificación, comprensión e inferencia de un mensaje a través de una serie de procedimientos. Entre ellos, se encuentran la clasificación e interpretación de la información, ya sea de textos o de fuentes de comunicación, que para el caso particular serán los modelos de gestión del conocimiento seleccionados y las entrevistas semiestructuradas.

A su vez, se pueden observar las ideas de Mayring (2000), quien concibe el análisis de contenido como una interpretación inductiva de categorías conceptuales, iniciando con el establecimiento de una pregunta de investigación, para desarrollar un análisis deductivo de categorías con aspectos de análisis previamente formulados y derivados de teorías, poniéndolos en relación con el texto a analizar.

En este caso, los modelos de gestión del conocimiento se analizan mediante categorías que luego serán contrastadas con la información recolectada en las entrevistas.

Otra de las técnicas que se utiliza es la entrevista semiestructurada. Esta técnica consiste en elaborar preguntas abiertas para indagar y recopilar información fidedigna mediante testimonio de uno o varios sujetos de investigación. La entrevista semiestructurada es una herramienta para la investigación cualitativa que permite información detallada y matizada sobre varios temas.

¿Qué se entiende por entrevista desde un nivel académico? Hernández (2002) la identifica como “la relación que se establece entre el encuestador y el informante, para recolectar datos que permitan alcanzar los objetivos de la investigación” (p. 177). Atendiendo a ello, la entrevista se realiza manteniendo siempre presente el objetivo de la investigación.

A nivel general, Strauss y Corbin (2002) destacan cómo este tipo de entrevistas dan más espacio a los entrevistados para contestar en términos de lo que es importante para ellos, permitiendo así la comparación de respuestas para una mayor recolección de datos.

Por esta ruta metodológica se diagnostica las fuentes del conocimiento y las unidades de análisis para lograr los objetivos propuestos para los lineamientos de gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

3.5. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son, por un lado, la elaboración de una matriz de análisis de los conceptos más importantes de los modelos de la gestión del conocimiento para la gestión documental y la caracterización de modelos que permitan ser usados en entornos archivísticos. Así se pueden generar los lineamientos adecuados para la entidad analizada. Esta matriz de análisis es una herramienta estructurada que se utiliza para examinar y organizar datos de manera sistemática, correspondiente a la técnica de análisis de contenido.

Esta matriz en particular contiene 13 categorías de análisis que permiten contrastar y comparar los elementos más importantes de 10 de los modelos de gestión de conocimiento, para valorar sus características principales en el contexto del archivo histórico.

Tales categorías se agrupan de la siguiente manera: definición de conocimiento, fuente de conocimiento, y orientación para cada modelo de gestión del conocimiento. Esto de acuerdo con la categoría conceptual de conocimiento analizada en dicha sección. Estas categorías son fundamentales ya que la concepción del conocimiento en cada modelo influye en su orientación y enfoque. Con respecto a la categoría conceptual de gestión de conocimiento, se caracterizan en la matriz las siguientes categorías de análisis: ámbito de aplicación, estructura, enfoque y herramientas tecnológicas. Estas categorías permiten analizar cómo se aborda la gestión del flujo de conocimiento dentro de una organización.

En cuanto a la categoría de modelos de gestión de conocimiento es preciso resaltar las características de análisis tales como: tipología, evaluación e implementación y los riesgos y beneficios esperados de cada uno. Así mismo, en cuanto a la categoría de archivo histórico se pueden identificar en la matriz los roles y las responsabilidades que se plantean para cada modelo, así como los principios aplicables a ellos. Estas categorías son esenciales para determinar la viabilidad y pertinencia de los diferentes modelos para el AHUR.

De allí se deriva el uso de estas 13 categorías analíticas, resultado de las categorías conceptuales y la consolidación de las características de los modelos de gestión del conocimiento aplicables a esta unidad informacional.

Por otro lado, el guion o guía de la entrevista semiestructurada permite conocer las necesidades y características específicas, localizar las falencias de un fenómeno que, en este caso, es una herramienta de comprensión de la gestión del conocimiento de una organización. Este guion no es rígido ni secuencial, por lo que el investigador puede ahondar en puntos específicos para cada entrevistado y, a su vez, permitiendo que la misma información haya sido recabada de cada uno de los sujetos entrevistados (Tonon et al., 2009).

En este sentido, se realizan cinco entrevistas a funcionarios del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, correspondiente a la totalidad de su planta de personal. Estas entrevistas son grabadas, previo consentimiento de los entrevistados, transcritas y analizadas de manera crítica y están compuestas de seis preguntas abiertas que consideran las categorías de conocimiento y gestión del conocimiento descritas de manera previa.

Estos dos instrumentos, la matriz de análisis y el guion de entrevista, se complementan para lograr una comprensión integral del fenómeno de la gestión del conocimiento, derivando de ellos los lineamientos propuestos en el contexto del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

De acuerdo con estos dos instrumentos es posible determinar el tipo de diseño de investigación cualitativa asegurando que la matriz de análisis se clasifica como una teoría fundamentada. Para Hernández-Sampieri (2018) la teoría fundamentada se presenta cuando: “el investigador produce una explicación o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes” (p. 526) En este caso, los lineamientos “surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos” (p. 560).

Y el guion de entrevista se constituye como una clase de diseño fenomenológico empírico porque intenta capturar el lente con que se gestiona el fenómeno del conocimiento. En palabras de Hernández Sampieri (2018): “los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias” (p. 548). Sin embargo, “en lugar de generar un modelo a partir de ellas, exploras, describes y comprendes lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación a este)” (p.548). Dicho fenómeno se ha explicado mejor en el apartado de la categoría de conocimiento.

Tanto la matriz de análisis como la entrevista con consentimiento informado, nos permite tener una perspectiva holística del problema de gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, extrayendo de ellos los lineamientos necesarios para darle solución. Las entrevistas sirven para recopilar la información que permite diagnosticar la gestión del conocimiento en el AHUR y la matriz de análisis es el punto de partida para estructurar los lineamientos de gestión del conocimiento propuestos a la institución.

Cabe destacar que estos instrumentos, al centrarse en las experiencias y vivencias de los participantes, como en teorías previas que se derivan del análisis, permiten capturar la esencia del fenómeno del conocimiento y generar perspectivas valiosas para mejorar la gestión en entornos archivísticos.

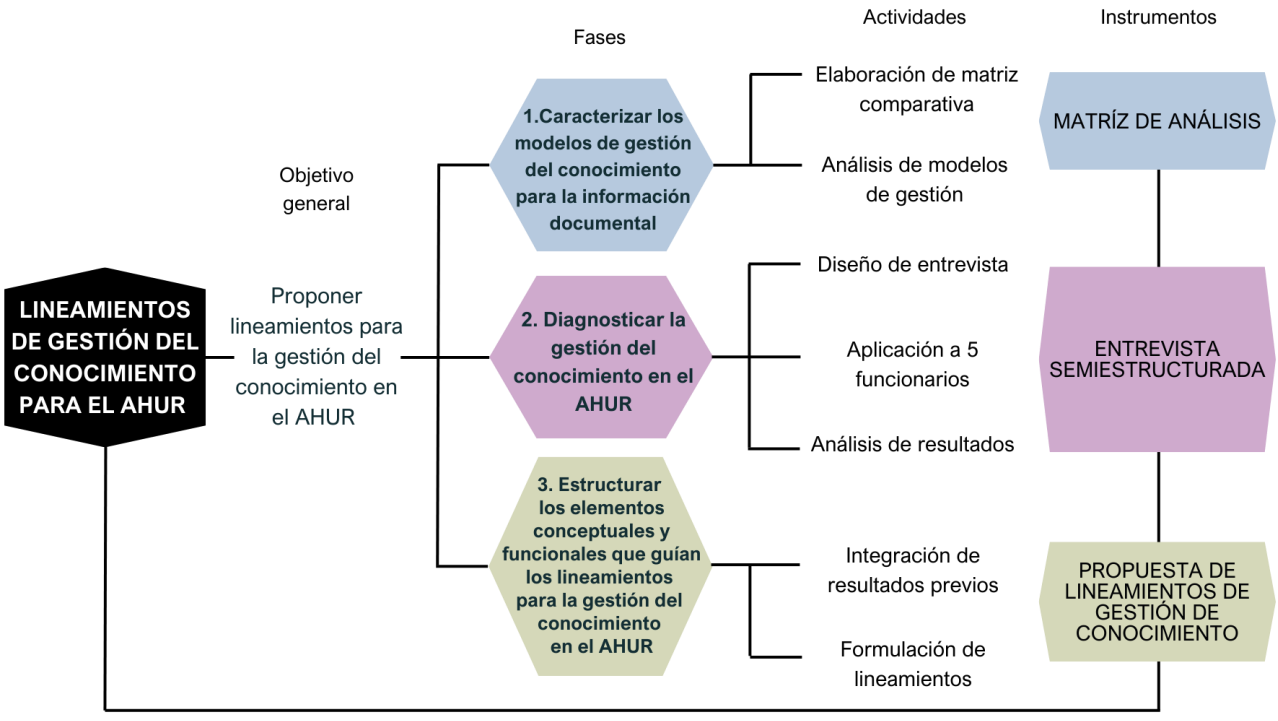
3.6. Fases

Las fases de la presente investigación, cuyo objetivo general es proponer los lineamientos de gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá, son las siguientes. La primera fase, consiste en la caracterización de los modelos de gestión del conocimiento para la información documental y se corresponde con el primer objetivo específico. Esta se desarrolla mediante la elaboración y análisis de una matriz para la comparación de diferentes modelos de gestión del conocimiento.

La segunda, en la que se desarrolla el segundo objetivo específico para el diagnóstico de la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario. Dicha fase se elabora mediante el diseño, la realización y el análisis de las entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios del archivo histórico. Por último, la tercera fase, enfocada al último objetivo específico, se centra en la estructuración de los elementos conceptuales y funcionales que guiarán los lineamientos para la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario. Aquí, se integran y se consolidan los resultados de las dos fases previas para formular una propuesta para mejorar la gestión del conocimiento en el AHUR.

Figura 5

Fases de la investigación



Nota: elaboración propia

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el objetivo de caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental, que sirvan de insumo para generar los lineamientos en el AHUR, a continuación, se presenta el análisis de resultados basados en el primer instrumento del enfoque cualitativo.

4.1. Fase 1: Caracterización de los modelos de gestión del conocimiento para la información documental

Con el objetivo de caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental, que sirvan de insumo para generar los lineamientos en el AHUR, a continuación, se presenta el análisis de resultados.

Mediante la matriz de análisis (ver Anexo 1) se caracterizaron 10 modelos de gestión del conocimiento que son clave debido a sus características y enfoques pues se alinean con las necesidades y desafíos específicos del tipo de institución que es el AHUR. En primer lugar, se analiza el modelo de Nonaka y Takeuchi (1995) debido a que es ampliamente reconocido por su enfoque en la creación y transferencia de conocimiento. Los archivos históricos, como el de la Universidad del Rosario, manejan gran cantidad de conocimiento tácito (conocimiento que reside en las personas, en sus experiencias) y explicito (información documentada) por tanto, este modelo se adapta muy bien a entornos donde se necesita convertir el conocimiento individual en organizacional.

En segundo lugar, se encuentra el modelo de Karl Wiig (1993) donde se destaca la necesidad de gestionar el conocimiento como un activo estratégico y puede ser útil para archivos que desean aprovechar el conocimiento no solo como recurso operativo, permitiendo optimizar los recursos de información del archivo y su personal.

En tercer lugar, se encuentra el modelo de Sveiby (1997) y su relevancia radica en su enfoque en el capital intelectual y la gestión de activos intangibles. Para un archivo histórico, este modelo ofrece una perspectiva adecuada para medir y gestionar esos activos intangibles mediante la creación de indicadores que permitan medir el capital humano, estructural y relacional.

Por otro lado, el modelo de Tejedor y Aguirre, KPMG Consulting (1998) se centra en la mejora continua por medio del aprendizaje organizacional y es relevante para una institución como el Archivo Histórico, pues implementa un sistema que no solo captura y almacena el conocimiento, sino que también fomenta una cultura organizacional en torno al aprendizaje y a la formación continua del personal.

El modelo de Andersen (1999) merece ser caracterizado debido a su enfoque en la creación y distribución del conocimiento, ofreciendo para el AHUR una estrategia de distribución a diversos públicos, lo que mejora la accesibilidad del acervo documental a una mayor audiencia.

De igual manera, el modelo de Acosta (2011) es analizado debido a que resalta el uso de tecnologías para facilitar la creación y distribución de conocimiento, donde el AHUR puede beneficiarse por medio de plataformas E-Learnig y sistemas tecnológicos de gestión de información. Asimismo, el modelo de Grützner (2019) enfocado en el aprendizaje organizacional en diferentes niveles puede promover en el archivo el flujo de conocimiento que va desde niveles individuales, grupales y organizacionales. O si se quiere, desde el tratamiento de documentos hasta la interpretación histórica.

También merece ser analizado el modelo de infoconocimiento de Alba (2020) que combina la gestión de la información con la gestión del conocimiento. Lo que es altamente relevante para un archivo histórico que maneja importantes cantidades de datos, garantizando que se gestionen de manera controlada.

A la par, el modelo de Cerda y Huialliani (2022) pone énfasis en la cultura organizacional de un archivo histórico, acercándose de manera integral a las dimensiones tecnológica, humana y organizacional de los archivos. De allí radica su relevancia para esta investigación.

Por último, el modelo de González (2023) estudia la relación entre la gestión del conocimiento y los centros de recursos de aprendizaje e investigación. Su importancia radica en que se basa en la integración de componentes que facilitan el acceso al conocimiento poniéndolos a disposición de los investigadores en proyectos académicos.

En concreto, estos modelos fueron seleccionados debido a su pertinencia para fortalecer la cultura organizacional y la dinamización del conocimiento mediante el análisis de sus características, en un espacio particular como el AHUR. En ese sentido, estos modelos se compararon mediante 13 categorías que describen los aspectos estructurales y funcionales de cada uno de ellos.

4.1.1. Categorías de matriz de análisis

A continuación, se explican cada una de las categorías utilizadas en la matriz de análisis junto con su respectiva caracterización de cada uno de los modelos para identificar el conjunto orientaciones pertinentes al AHUR:

Definición de conocimiento

La principal característica que contienen los modelos de gestión del conocimiento es la definición que realizan del conocimiento. De allí se deriva su orientación y enfoque. Algunos lo definen como un activo intangible, mientras que otros lo ven como un proceso de aprendizaje y creación colectiva.

En la definición de conocimiento, los modelos varían desde verlo como un activo organizacional o capital intelectual (Wiig, Sveiby) hasta una construcción dinámica entre conocimiento tácito y explícito (Nonaka y Takeuchi), o como un recurso estratégico para innovación (KPMG) muy similar a la construcción colectiva en entornos de aprendizaje (González). También se define el conocimiento desde su utilidad en decisiones organizacionales (Andersen) y Acosta enfatiza en la combinación de información, experiencia y contexto, especialmente en entornos digitales. Similar al aporte de Alba en su combinación de infoconocimiento.

Grützner, por su parte, considera el conocimiento como un recurso socialmente construido, esencial para la sostenibilidad. Y finalmente, Cerda y Huaillani ven el conocimiento como un activo que abarca componentes técnicos, humanos y organizacionales.

Fuente de conocimiento

Explica de donde proviene el conocimiento y cuál es el origen de este. Algunos identifican que el conocimiento se genera a través de la experiencia individual, la interacción grupal y los flujos de información en la organización (Grützner). Otros igualmente consideran el aprendizaje individual y colectivo, la experiencia organizacional y el uso de tecnologías para facilitar su creación y difusión (Wiig, Nonaka, Acosta).

Sveiby, por su parte, considera el aprendizaje organizacional y las interacciones como principales fuentes. Alba mezcla flujos de información y conocimiento organizacional. Cerda y Huaillani destacan dimensiones como la tecnológica, humana y organizacional y González valora la integración del conocimiento en entornos académicos.

Orientación

Esta categoría identifica el enfoque principal del modelo de gestión del conocimiento. Su propósito es clasificar el modelo según su orientación estratégica dentro de la organización.

La orientación de cada modelo refleja su enfoque en la gestión, destacando aspectos como la creación de conocimiento (Nonaka), la mejora continua (KPMG, González) y el fortalecimiento de la cultura organizacional (Cerda y Huaillani) que puede ser dividida en los tres niveles: individual, grupal y organizacional de Grützner.

Por otra parte, Wiig apunta a evaluar y controlar el conocimiento como un activo, mientras Sveiby se centra en tomarlo como capital intelectual, y Andersen lo orienta la gestión hacia la creación y distribución de este.

Ámbito de aplicación

Describe el tipo de organizaciones para las que el modelo es más adecuado. Algunos modelos están diseñados para instituciones educativas (González, Grützner), otros para empresas comerciales (KPMG, Alba, Nonaka), o sectores específicos como archivos o bibliotecas (Cerda y Huaillani). En cuanto al ámbito de aplicación, los modelos se adaptan a distintos tipos de organizaciones, aunque también hay modelos generales (Wiig, Andersen), lo que permite observar su flexibilidad. Esto ayuda a determinar si el modelo es adecuado para ser implementado en una organización particular como el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, reforzando la idea de que el modelo de Cerda y Huaillani es el que permite adaptarse directamente al contexto archivístico del Archivo Histórico.

Estructura

Explica cómo está organizado el modelo, identificando sus fases, etapas o componentes. Puede incluir elementos como la creación y transferencia de conocimiento (Wiig), los mecanismos de socialización o internalización del conocimiento (Nonaka Takeuchi), o la forma en que se mide el valor del conocimiento, teniendo en cuenta indicadores de activos intangibles (Sveiby), cultura, liderazgo y aprendizaje (KPMG) o captación, innovación y distribución (Andersen) Igualmente, evaluando elementos como: aprendizaje en niveles

individuales, grupales y organizacionales (Grützner) o tienen en cuenta componentes tecnológicos, humanos y organizacionales (Cerda y Huilliani) Esta categoría ayuda a visualizar la complejidad del modelo y sus pasos más importantes.

Enfoque

Este aspecto define si el modelo está centrado en procesos, en la gerencia, en el capital intelectual, o en el aprendizaje organizacional. Aquí se determina cómo el modelo aborda la gestión del conocimiento, ya sea desde una perspectiva más práctica, estratégica o cultural.

Los modelos se enfocan en distintas áreas de gestión. Identificando las características más importantes, se menciona que Wiig y Nonaka tienen un enfoque gerencial; Sveiby prioriza el capital intelectual; KPMG promueve el aprendizaje organizacional; Cerda y Huaillani integran dimensiones organizacionales específicas para archivos.

Herramientas tecnológicas

Indica las tecnologías utilizadas o propuestas por el modelo para facilitar la gestión del conocimiento. Esto puede incluir el uso de plataformas de E-Learning (Acosta), herramientas colaborativas (González, Alba), bases de datos o sistemas de información (Cerda y Huiallani). Esta categoría es crítica en la era digital actual, donde las tecnologías juegan un papel fundamental en la gestión del conocimiento.

Tipología

Clasifica el tipo de gestión del conocimiento que promueve el modelo: si se centra en el almacenamiento, acceso y transferencia de conocimiento (Wiig, Nonaka, Sveiby, González), o si privilegia aspectos socioculturales (Andersen, Grützner) o tecnológicos (Alba). O que comparten estas últimas dos características (KPMG, Acosta, Cerda y Huilliani)

Esta categoría permite comparar cómo cada modelo entiende y estructura el flujo del conocimiento dentro de una organización.

Evaluación e implementación

Explica cómo se mide la efectividad del modelo en la práctica. Puede incluir indicadores de evaluación (Wiig, Sveiby), o indicadores estratégicos (Grützner), encuestas (Cerda y Huilliani), o el monitoreo de resultados como el enfoque en rendimiento y el aprendizaje (KPMG, Alba). Los métodos de evaluación también varían ya que Sveiby utiliza indicadores de capital intelectual en indicadores cuantitativos y cualitativos; Nonaka y Takeuchi miden la efectividad del ciclo SECI, Acosta en cualidades de accesibilidad, creación y medición del conocimiento. Esto permite observar cómo se ajusta su enfoque para asegurar que el conocimiento sea efectivamente gestionado.

Riesgos

Identifica las posibles barreras o dificultades que pueden surgir al implementar el modelo, como la resistencia al cambio (Wiig, KPMG), la dependencia de la tecnología (Acosta), o la dificultad para medir el capital intelectual (Sveiby). Este análisis es importante para prever los desafíos que puede enfrentar el Archivo Histórico al implementar ciertos rasgos similares de los modelos analizados.

Beneficios esperados

Describe las ventajas que se espera obtener con la implementación del modelo. Algunos ejemplos incluyen el aumento del valor organizacional (Wiig), la mejora en la competitividad (Andersen), o el fortalecimiento del aprendizaje organizacional (KPMG, Nonaka y Takeuchi). Esta categoría permite a la institución visualizar las mejoras que podría experimentar si adopta un determinado enfoque.

Roles y responsabilidades

Define quiénes son los principales actores involucrados en la implementación y sostenimiento del modelo. En algunos casos, son los líderes organizacionales (Sveiby, Andersen), mientras que, en otros, se requiere la participación activa de todos los empleados (Wiig, Nonaka y Takeuchi, KPMG, Alba, Acosta, González). Esta categoría asegura que se comprendan las estructuras de responsabilidad dentro del modelo.

Principios

Aquí se establecen los fundamentos que guían el modelo. Estos valores son esenciales para garantizar la coherencia y la sustentabilidad del modelo en su implementación. Algunos principios fundamentales incluyen la adecuación y evaluación del conocimiento (Wiig), el aprendizaje colaborativo (KPMG, Grützner), la accesibilidad (Acosta) y la integración organizacional (Cerda y Huaillani). Estos puntos fundamentales ofrecen una visión integral de cómo cada modelo puede adaptarse a las necesidades del AHUR para optimizar su gestión del conocimiento.

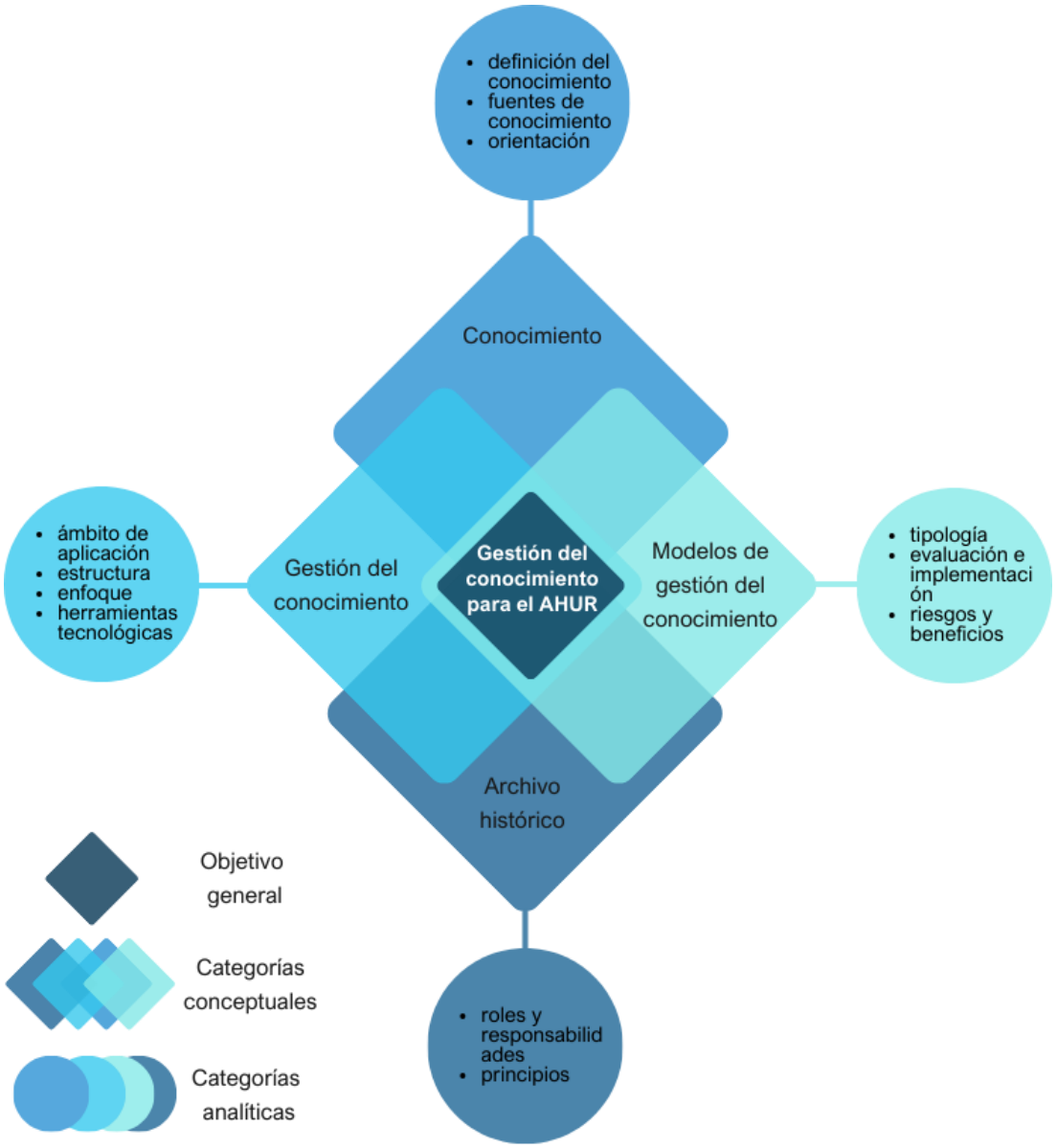
De esta manera, la matriz de análisis incluye 13 categorías que facilitan la comparación y contraste de los elementos de 10 modelos de gestión del conocimiento. Dichas categorías se organizan en tres grupos. El primero se remite al concepto de conocimiento definido previamente y comprende las categorías de definición del conocimiento, fuentes de conocimiento y orientación para cada modelo de gestión del conocimiento. En relación con el concepto de gestión del conocimiento, la matriz destaca los siguientes aspectos: ámbito de aplicación, estructura, enfoque y herramientas tecnológicas.

Respecto al concepto de modelos de gestión del conocimiento, es importante señalar las características analíticas de la matriz incluyen tipología, evaluación e implementación, riesgos y beneficios esperados asociados a cada modelo.

Además, en lo que respecta a los archivos históricos, la matriz identifica los roles y responsabilidades asignados a cada modelo, así como los principios que les son aplicables. Esto resulta en una representación gráfica que consolida las categorías y características de los modelos de gestión del conocimiento pertinentes a esta unidad informacional.

Figura 6

Conceptualización de las categorías de análisis de la matriz



Nota: elaboración propia

De acuerdo con las categorías mencionadas, cada modelo de gestión de conocimiento, en su concepción, presenta unas características esenciales que son comparables unas con otras. Mediante un análisis comparativo de los modelos seleccionados de gestión del conocimiento se revelan enfoques complementarios y opuestos en varias áreas, como la creación, transferencia y uso del conocimiento, así como la integración de tecnología y el desarrollo organizacional.

Por ejemplo, los modelos de Nonaka y Takeuchi (1995) y Wiig (1993) se centran en la creación de conocimiento, aunque la ven desde perspectivas diferentes. Nonaka y Takeuchi se centran en la interacción del conocimiento tácito y explícito en el ciclo SECI, que facilita la transformación y socialización del conocimiento dentro de las organizaciones. Por otro lado, Wiig presta más atención a la estructura sistemática del proceso de gestión del conocimiento, dividiéndolo en etapas como creación, recopilación y difusión. Aunque Wiig pone más énfasis en la optimización operativa, ambos modelos son útiles en entornos donde la transformación del conocimiento individual en conocimiento organizacional es importante.

En términos de cultura organizacional y aprendizaje, los modelos de KPMG Consulting (1998) y Grützner (2019) destacan por su enfoque en crear un ambiente de aprendizaje continuo y colaborativo. KPMG integra cultura, liderazgo y aprendizaje en un sistema complejo que promueve la mejora continua, especialmente para las organizaciones que desean seguir siendo competitivas y adaptables.

Grützner, por otro lado, propuso un enfoque de tres niveles para el aprendizaje organizacional (individual, grupal y organizacional), enfatizando la importancia de la colaboración dentro de todos los niveles. Si bien ambos modelos promueven una cultura de aprendizaje, el modelo de KPMG es más integral y estratégico, mientras que el modelo de Grützner proporciona un marco detallado para desarrollar capacidades en todos los niveles de la organización.

La gestión del capital intelectual es otro aspecto destacado en los modelos de Sveiby (1997) y Arthur Andersen (1999). El modelo de Sveiby se centra en la medición y gestión de activos intangibles como el capital humano, estructural y relacional, que son fundamentales para las organizaciones que buscan evaluar el conocimiento no documentado y optimizar los recursos intelectuales. Por otro lado, Andersen adoptó una visión más práctica, centrándose en recopilar conocimientos tanto a nivel individual como organizacional y luego difundirlos de manera efectiva. Si bien ambos modelos reconocen la importancia del capital intelectual, Sveiby se centra más en crear métricas y sistemas para medir el valor de los activos, mientras que Andersen prioriza la funcionalidad y las herramientas de implementación para recopilar y utilizar el conocimiento.

Los modelos de Acosta (2011) y Alba (2020) destacan por su énfasis en la tecnología como motor de la gestión del conocimiento. Acosta se enfoca en aprovechar tecnologías duras, blandas y vivas para facilitar la creación y difusión de conocimiento, lo cual es especialmente importante para las instituciones que necesitan modernizar e implementar plataformas tecnológicas para aumentar la eficiencia. Alba introdujo el concepto de infoconocimiento y utilizó las nuevas tecnologías para combinar la gestión de la información y el conocimiento.

El modelo de Acosta es más práctico y proporciona herramientas como E-Learning y sistemas de recopilación de conocimientos, mientras que Alba integra información y conocimientos de forma más profunda y uniforme en un único sistema. Ambos modelos se complementan en su planteamiento técnico, pero Alba ofrece una visión más integral y holística.

Finalmente, el modelo de Cerda y Huaillani (2022) y el de González (2023) consideran las actividades relacionales entre la gestión del conocimiento y la educación o archivos. Los primeros propusieron un modelo que enfatiza el impacto de la gestión del conocimiento en la cultura organizacional archivística mediante la integración de componentes técnicos, humanos

y organizacionales. Este enfoque es crucial para los archivos históricos porque la cultura y las estructuras organizativas influyen directamente en la preservación y difusión del conocimiento.

González, por otro lado, enfatiza la integración de centros de recursos de aprendizaje, bibliotecas y repositorios institucionales para proporcionar un marco apropiado para las instituciones académicas que manejan grandes cantidades de información. Ambos modelos son útiles para archivos históricos, pero Cerda y Huaillani se centran en influencias culturales y organizativas, mientras que González se centra más en tecnología e infraestructura académica.

En suma, la caracterización de los modelos de gestión del conocimiento se puede consolidar de la siguiente manera:

Tabla 2

Principales características de los modelos de gestión del conocimiento

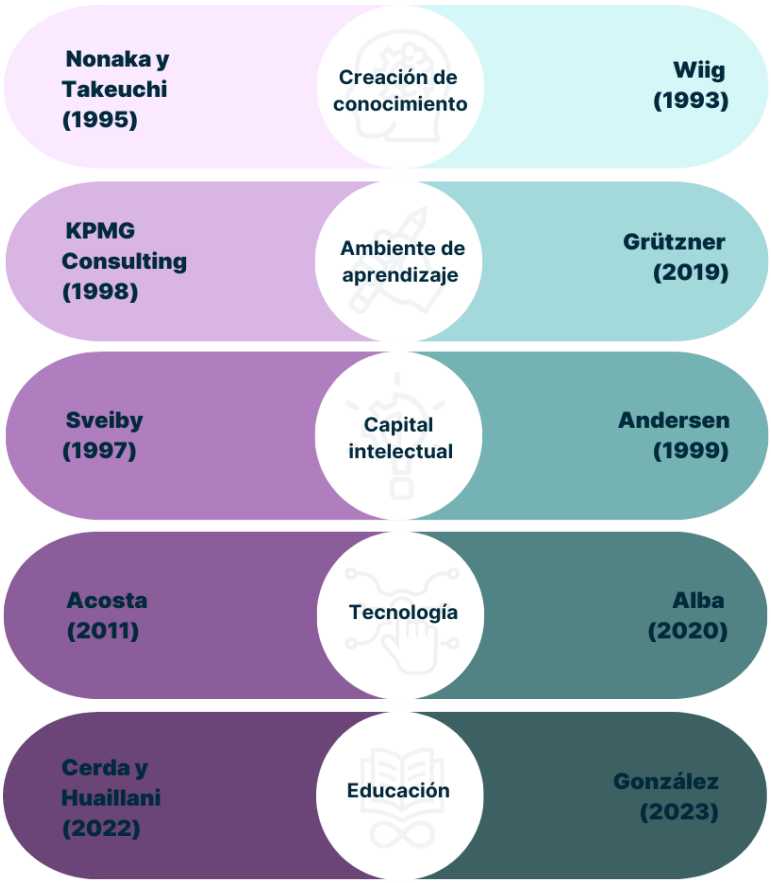
Característica principal	**Modelos de gestión del conocimiento**	**Descripción**
Creación del conocimiento	-Nonaka y Takeuchi (1995)	Enfoque en ciclo SECI y transformación entre conocimiento tácito y explícito
	-Wiig (1993)	Estructura sistemática con etapas de creación, recopilación y difusión del conocimiento
Ambiente de aprendizaje	-KPMG Consulting (1998)	Sistema integrado de cultura, liderazgo y aprendizaje para mejora continua
	-Grützner (2019)	Desarrollo de capacidades en tres niveles - individual, grupal y organizacional
Capital intelectual	-Sveiby (1997)	Medición y gestión de activos intangibles (capital humano, estructural y relacional)
	-Andersen (1999)	Enfoque práctico en recopilación y difusión del conocimiento organizacional
Tecnología	-Acosta (2011)	Implementación de tecnologías duras, blandas y vivas, incluyendo E-Learning
	-Alba (2020)	Integración de información y conocimiento mediante el concepto de infoconocimiento
Ambiente educacional	-Cerda y Huaillani (2022)	Integración de componentes técnicos, humanos y organizacionales en archivos
	-González (2023)	Gestión de recursos de aprendizaje y repositorios institucionales

Nota: elaboración propia

De acuerdo con la caracterización de los 10 modelos de gestión del conocimiento analizados es posible determinar las cinco características principales centradas en la creación del conocimiento, el ambiente de aprendizaje, el capital intelectual, la tecnología y el ambiente educacional, que sirven como características adaptativas relevantes para optimizar la gestión del conocimiento en el Archivo histórico de la Universidad del Rosario.

Figura 7

Características de los modelos de gestión del conocimiento



Nota: elaboración propia

Estas características de los modelos, junto con el diagnóstico del Archivo Histórico a continuación, dictaminan los lineamientos para la entidad.

4.2. Fase 2: Diagnostico de la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario

Con el fin de diagnosticar la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, se realizaron cinco entrevistas semiestructuradas a cada uno de los funcionarios del AHUR de conformidad con la guía presentada en el Anexo 2 de esta investigación[1].

En la actualidad, el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario (AHUR) cuenta con una planta de personal contratada de cinco (5) personas con los siguientes cargos: una coordinadora, que dirige las acciones realizas en el archivo; un gestor de visibilidad de la unidad de patrimonio, el cual publica contenidos en la página web y en el blog del archivo histórico; dos asistentes, quienes se encargan del área administrativa y financiera y de la descripción e inventario de los documentos; y un auxiliar de archivo centrado en la digitalización de los documentos para su cargue en el repositorio institucional y en las colecciones virtuales disponibles en la página web del AHUR.

Fue fundamental la matriz de análisis de los modelos de gestión del conocimiento como insumo para la formulación de cada una de las preguntas planteadas, pues permitió tener una base conceptual sobre los diferentes enfoques y elementos clave de la gestión del conocimiento antes de realizar las entrevistas.

La recopilación de diversas definiciones de gestión del conocimiento proporciona un panorama de cómo se conceptualiza este término en la literatura. En este sentido, se permitió formular una pregunta abierta para conocer la comprensión individual de los funcionarios sobre el concepto y contrastarla con las definiciones teóricas identificadas en la matriz.

[1] La transcripción de estas entrevistas puede encontrarse en el anexo 4.

Analizando la tipología del conocimiento que abordan los diferentes modelos y el ámbito de aplicación de cada uno, se pudo identificar qué tipo de conocimiento percibían los funcionarios como central en su trabajo diario. Al igual que incluir criterios de evaluación e implementación de los modelos de gestión del conocimiento, se ofreció una guía sobre los aspectos a considerar para determinar la efectividad de las prácticas de gestión del conocimiento y obtener la opinión de los funcionarios sobre la adecuación de las prácticas actuales del archivo.

La matriz, al detallar la estructura y el enfoque de los diferentes modelos de gestión del conocimiento, proporcionó ejemplos de actividades y procesos que fomentan la creación, el uso y la transferencia de conocimiento. Estas preguntas buscaban identificar las actividades concretas que se llevaban a cabo en el AHUR para generar conocimiento y las prácticas individuales de los funcionarios en el manejo de la información.

Y por último, al considerar los beneficios esperados de la implementación de modelos de gestión del conocimiento, que incluyen una mejor toma de decisiones y el aprovechamiento de los activos de conocimiento, se influyó en la formulación de la pregunta que determina si el conocimiento gestionado en el AHUR se utilizaba de manera efectiva para la toma de decisiones y la resolución de problemas a nivel institucional.

En síntesis, analizar las características, tipologías, procesos, beneficios y riesgos de diversos modelos, se pudieron identificar los aspectos clave de la gestión del conocimiento relevantes para un archivo histórico y, en consecuencia, formular preguntas en las entrevistas que exploraran estos aspectos desde la perspectiva de los funcionarios del AHUR.

Es importante mencionar que cada una de las cinco entrevistas que se realizaron en el Archivo Histórico de la universidad, se llevaron a cabo con la firma previa del consentimiento informado de cada uno de los funcionarios, para participar en esta investigación. Documento guía que puede encontrarse en el Anexo 3.

A continuación, se muestran los resultados detallados de cada una de las preguntas formuladas de la entrevista junto con su respectivo análisis:

Tabla 3

Respuestas de entrevistas a la pregunta 1 ¿Qué entiende por gestión del conocimiento?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
1 ¿Qué entiende por gestión del conocimiento?	Gestión del conocimiento es cómo se utilizan y emplean los distintos tipos de conocimiento en el área de trabajo para llegar a unos resultados y desarrollar planes o proyectos y lograr unos objetivos que cumplan con las funciones del área.	Disponer de toda la información que puede ser útil académicamente para los usuarios e investigadores.	Manejo, administración y descripción de la documentación que contiene el archivo y que se alimenta en las bases de datos.	Identificación de datos e información relevante para la gestión de una institución, en donde se realicen buenas prácticas para generar más conocimiento e influya en la toma de decisiones. Este proceso va desde el almacenamiento de la información, su recopilación y su uso final.	Promover, divulgar y difundir el conocimiento del archivo: libros, fotografías y demás material.

Nota: elaboración propia

Frente a la primera pregunta, se puede observar que los funcionarios del AHUR conciben la gestión del conocimiento como el manejo de la información que contiene el archivo para su disponibilidad, almacenamiento, difusión y promoción. De la misma manera, la entienden como un proceso a seguir en el área de trabajo para la consecución de metas, objetivos y funciones del archivo, específicamente a través de la coordinación.

Estas concepciones de gestión de conocimiento se asemejan a las presentadas por Toledo (2009), donde la gestión del conocimiento consiste en un intercambio de saberes individual y colectivo basado en el tratamiento de información para la producción de nuevo conocimiento.

A su vez, se acercan a la definición propuesta por Davenport y Prusak (1998) la cual se concibe como: “un proceso de búsqueda, organización, filtrado y presentación de información con el fin de mejorar la comprensión de las personas sobre áreas específicas de interés” (Villasana et al. 2021, p. 59).

En este sentido, la gestión del conocimiento en el AHUR consiste en un intercambio de saberes inscritos en las colecciones documentales y bibliográficas mediante su búsqueda, organización y filtro para su uso en investigaciones que clarifiquen procesos históricos al interior de la Universidad, la ciudad y el país a la comunidad académica y al público general.

Tabla 4

Respuestas de entrevistas a la pregunta 2 ¿Cuál considera que es el conocimiento que se maneja al interior del Archivo?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
2 ¿Cuál considera que es el conocimiento que se maneja al interior del Archivo?	Conocimiento frente a la gestión de la información histórica, personal, datos y conocimientos tecnológicos, de herramientas, para la divulgación, para la comunicación de la documentación de interés público que maneja el archivo.	Histórico, bibliográfico y patrimonial.	Toda la información acerca de la historia de la Universidad del Rosario en temas académicos, administrativos, financieros y todo su quehacer y actividades que se han desarrollado en el transcurso de los 370 años.	Memoria institucional de la Universidad	La historia de la enseñanza y la educación, las cuales son la misión de la universidad.

Nota: elaboración propia

En cuanto a la segunda pregunta, todos concuerdan que el conocimiento que se maneja al interior del archivo corresponde a sus colecciones y a su tarea como ente que salvaguarda la historia de la Universidad, de interés para la enseñanza y la investigación. Desde la coordinación, no obstante, se específica que estos conocimientos no solo se remiten al patrimonio histórico y bibliográfico, sino también al personal y tecnológico que permitan la divulgación de los documentos.

Lo anterior se relaciona a la concepción de conocimiento de Wiig (1993), basada en información tratada para el entendimiento de un tema en particular con una dimensión enfocada al aprendizaje continuo. En el Archivo Histórico, el conocimiento histórico es la base para el entendimiento de los procesos por los que ha pasado la Universidad en su operación a lo largo del tiempo en la realización de su misión como centro de enseñanza.

Tabla 5

Respuestas de entrevistas a la pregunta 3 ¿Considera que el conocimiento se gestiona de manera correcta? ¿Por qué?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
3 ¿Considera que el conocimiento se gestiona de manera correcta? ¿Por qué?	Sí, pero hacen falta espacios, tiempo, recursos, personal. Se deben refinar y documentar procesos para no generar repeticiones. Hay riesgo de pérdida de información y duplicidad de documentos tras realizar una migración tecnológica.	Sí porque cada vez se puede prestar un mejor servicio debido a que el conocimiento de las colecciones y de la historia institucional va en aumento día a día. Se puede mejorar con más personal.	Sí, se gestiona a través del desarrollo de catálogos, índices, descripción detallada y el uso responsable de la información.	Oportunidad de mejora en la generación, consolidación y difusión del conocimiento al interior de la universidad. No hay procesos documentados y el ejercicio cotidiano se basa en la experiencia.	Sí, pero se puede mejorar el poder difundir el conocimiento más enfocado en las tecnologías

Nota: elaboración propia

Por otra parte, en las respuestas de la pregunta 3 se aprecia que, si bien todos consideran que el Archivo gestiona de manera correcta su conocimiento, cada uno de los entrevistados encontró acciones de mejora diferentes desde la perspectiva de sus cargos. Entre ellas, se encuentran incrementar el apoyo de la Universidad en materia presupuestal para mejorar el componente tecnológico e incorporar más recursos económicos y humanos.

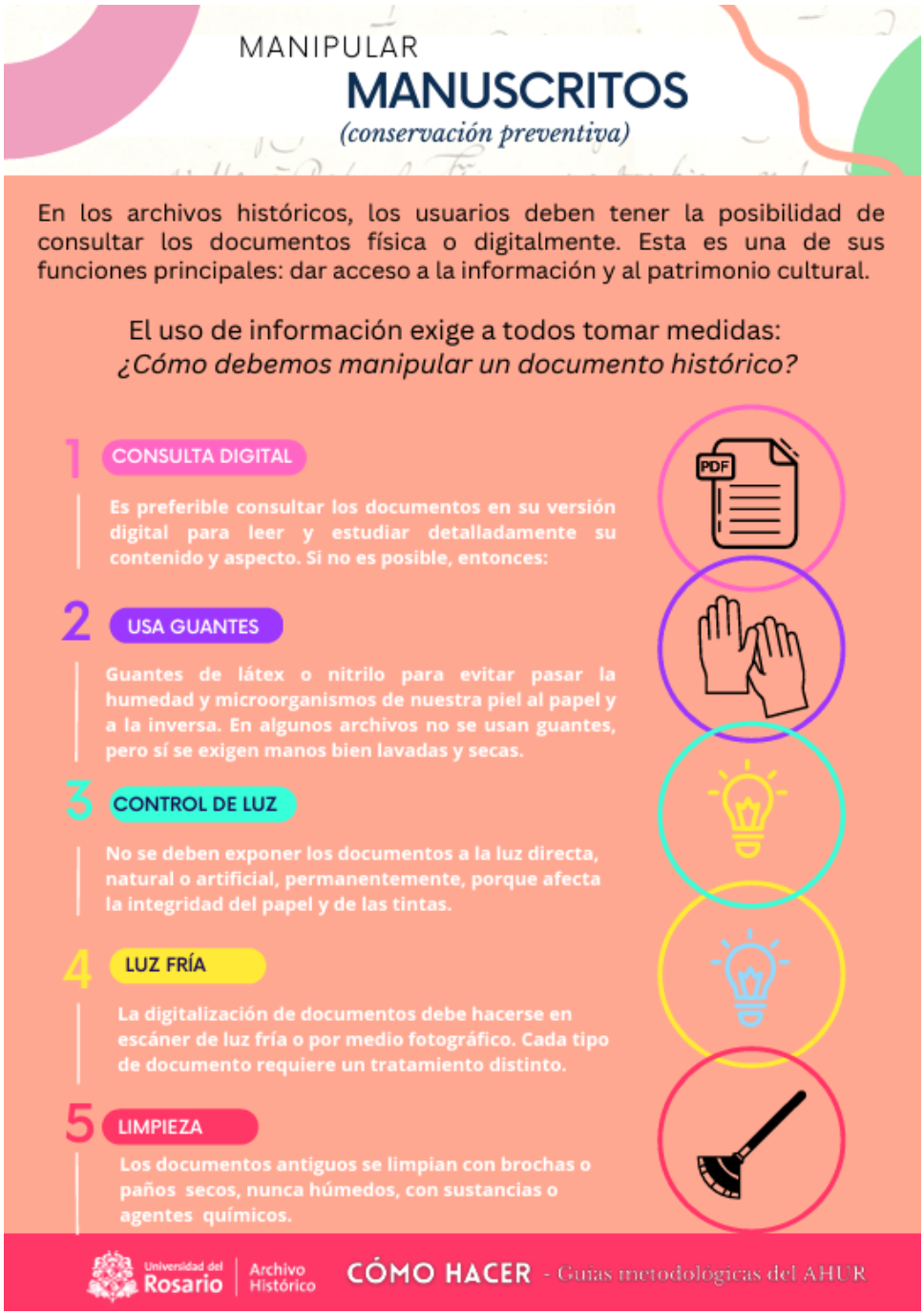
Así mismo, documentar procesos y actividades al interior de la institución, pues la ejecución de las tareas cotidianas se basa en la experiencia adquirida de cada funcionario a lo largo del tiempo. A su vez, se detalla que hay duplicidad de información tras un ejercicio de migración tecnológica que aún se encuentra en proceso, lo cual genera un posible riesgo de pérdida de información.

Es importante mencionar que desde la coordinación del AHUR se menciona una estrategia para documentar procesos archivísticos internos y externos, llamada Archiefectivo (Ver Figuras 8 y 9). Este consiste en la conformación de piezas comunicativas para guiar metodológicamente la manipulación de documentos manuscritos históricos y con pasos para la organización de un archivo fotográfico al interior del AHUR, las cuales se encuentran publicadas en el repositorio institucional E-docUR, ubicado en la página web. Ambas fueron elaboradas a mediados de 2023 y no se ha publicado y creado contenido adicional.

Adicionalmente, en las entrevistas con los asistentes de archivo, se observa que el Archivo Histórico ha tenido problemas de pérdida de conocimiento producto de no tener lineamientos escritos y una transferencia de información efectiva entre sus miembros, específicamente frente al acceso, lectura, procesamiento, inventario, investigación y divulgación de documentos teológicos y aquellos escritos en latín.

Figura 8

Guía de manipulación de manuscritos AHUR - Archiefectivo



Nota: Recuperado de Archivo Histórico de la Universidad del Rosario (2023). *Manipular manuscritos (conservación preventiva)*. Universidad del Rosario.

https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/40685

Figura 9

Guía de 5 pasos para organizar un archivo fotográfico - Archiefectivo

Nota: recuperado de Archivo Histórico de la Universidad del Rosario (2023). *5 pasos para organizar un archivo fotográfico*. Universidad del Rosario. https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/39834

De esta manera, se detalla que el AHUR no tiene una gestión efectiva del conocimiento interno, puesto que no logra identificar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar ni utilizar adecuadamente toda la información disponible. Esto impide el desarrollo de recursos de conocimiento fundamentados en el propio capital intelectual del Archivo, lo cual es esencial para potenciar las habilidades organizativas. Esta incapacidad para elaborar nuevos recursos, tal y como lo plantea Borroto (2007), no permite que se mejoren los procesos internos del AHUR a un nivel en donde no se produzca una pérdida de experiencias y conocimientos que afecten el desarrollo de sus actividades.

Tabla 6

Respuestas de entrevistas a la pregunta 4 ¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
4 ¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?	Descripción de documentos para saber el contenido del archivo. También, labor administrativa, conocer la labor de los compañeros para poder dar recomendaciones, guiar y delegar.	Investigación en las mismas colecciones y la catalogación de lo que viene llegando y asimismo la mejora en la catalogación existente.	Investigaciones de todas las colecciones, que a su vez son insumos de exposiciones y actividades académicas como clases, eventos, charlas que sean de algún tema en especial.	Proyectos de descripción e identificación documental como insumos para investigación	Difusión de conocimiento y generación de espacio con las facultades para creación de nuevo, entre ellos coloquios y charlas.

Nota: elaboración propia

Respecto a la cuarta pregunta, los funcionarios del AHUR son enfáticos en sus respuestas frente al componente investigativo que se desarrolla para la generación de nuevos conocimientos. Estos esfuerzos se consolidan en publicaciones, coloquios, charlas y eventos académicos en los que se involucran a estudiantes, profesores y personas externas a la universidad.

Adicionalmente, la coordinadora destaca la labor de conocer el conocimiento de cada persona en el ejercicio de sus funciones como parte esencial para generar nuevo conocimiento.

Este aspecto es especialmente relevante en las universidades y entornos educativos, como señalan García y Gómez (2015), puesto que allí las prácticas de gestión de conocimiento se enfocan en elaborar y compartir conocimiento científico y administrativo a través de una cultura de planeación y capitales estructurales y relacionales fuertes. Estos elementos se encuentran en el AHUR, quiénes contienen relaciones constantes con las facultades de la Universidad, así como otros archivos e instituciones académicas para el desarrollo de proyectos investigativos y eventos para la socialización del conocimiento.

Tabla 7

Respuestas de entrevistas a la pregunta 5: ¿Qué prácticas realiza en el ejercicio de su cargo para el manejo de la información?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
5 ¿Qué prácticas realiza en el ejercicio de su cargo para el manejo de la información?	Descripción documental y labor administrativa de delegar tareas, conocer los procesos de los compañeros del archivo y guiar las tareas del archivo.	Edición del blog del archivo histórico y trabajo con todas las colecciones para producir conocimiento que sea útil tanto internamente como que podría satisfacer consultas de investigadores externos.	Descripción de documentación, sistematización de las matrículas de los estudiantes y manejo de presupuestos, órdenes, cotizaciones y desarrollo de eventos de la unidad de patrimonio.	Consolidación de inventario y recepción de transferencias documentales	Digitalización de documentos y cargue en los repositorios institucionales para consulta o almacenamiento.

Nota: elaboración propia

En cuanto a las prácticas que realiza cada persona en el ejercicio de su cargo para el manejo de la información, se evidencia que cada uno tiene una función específica dentro de la operación del archivo. No obstante, como se mencionó anteriormente, dichas funciones se realizan con la experiencia de cada uno y no tienen prácticas documentadas.

En general, los entrevistados realizan tareas de descripción de documentos, levantamiento de inventarios, alimentación de la página web y blog virtual del archivo, digitalización y manejo presupuestal.

Lo anterior muestra evidencia una situación en donde la gestión del conocimiento se realiza solo frente al componente tácito (experiencia individual). Si bien este tipo de conocimiento es relevante, de acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1999) es limitado, pues no puede ser preservado ni difundido de manera apropiada.

Por ello, en el AHUR, se observa que las prácticas para el manejo de la información interna están condicionadas a las experiencias individuales.

En contraste, el manejo del conocimiento de las colecciones es una de las fortalezas del Archivo Histórico, ya que se realizan tareas constantes de inventarios, digitalización y socialización del conocimiento a través de la página web y de creación de contenidos llamativos para la comunidad académica.

Tabla 8

Respuestas de entrevistas a la pregunta 6 ¿En qué medida considera que el Archivo toma en cuenta el conocimiento generado para la toma de decisiones y resolución de problemas?

Pregunta	Coordinación	Gestor de Visibilidad	Asistente de archivo 1	Asistente de archivo 2	Auxiliar de archivo
6 ¿En qué medida considera que el Archivo toma en cuenta el conocimiento generado para la toma de decisiones y resolución de problemas?	Conocimiento es la base para la toma de decisiones. Para tomar una decisión grande se tiene que estar informado y asesorado por mucha gente, entonces, la mayoría de las veces no son unipersonales, sino que están basadas en muchos tipos de conocimiento	No responde	Conocimiento para decidir la valoración de series y subseries de conservación final. Proceso basado en comunicación asertiva.	Sí, se toma en cuenta el conocimiento ya que se prestan asesorías, por ejemplo, para el buen uso de las constituciones por parte de los rectores	Se toma en cuenta el conocimiento para resolver las dudas de los investigadores y de situaciones que se hayan presentado en la Universidad.

Nota: elaboración propia

Por último, frente a la sexta pregunta, dos de los entrevistados especificaron que las tareas del archivo ayudan a la toma de decisiones de la Universidad en su administración, mientras que otros dos se enfocan en las actividades propias del AHUR a su interior, ya sea en la valoración de la documentación a conservar o en la restauración o eliminación de documentos. Una persona se negó a contestar, el gestor de visibilidad, debido a que consideró que la pregunta se debía responder directamente desde la coordinación del Archivo.

Es importante destacar que los entrevistados enfocan la transmisión del conocimiento del archivo hacía los usuarios, pero no se concentran en sus respuestas de manera específica en la trasmisión de su experiencia en el cargo hacia sus compañeros o hacia un eventual cambio de personal. A su vez, se tienen concepciones diferentes frente al uso que se le da al conocimiento para la resolución de situaciones o para la toma de decisiones.

Para una correcta gestión del conocimiento, es esencial capturar, codificar y compartir las experiencias adquiridas por cada funcionario. Esto garantiza la continuidad de las operaciones del Archivo en caso eventual de cambio de personal y promueve la innovación y el aprendizaje. Este aspecto es crucial, tal y como lo plantean Davenport y Prusak (1998) para conformar comunidades de práctica para obtener el máximo valor del conocimiento posible.

A nivel general, en las entrevistas se observan varias líneas de trabajo dentro del AHUR en donde se produce y difunde conocimiento: procesos archivísticos (descripción, valoración documental, inventario, clasificación, catalogación, almacenamiento y digitalización), investigación (colaboración en publicaciones, coloquios, seminarios y talleres) y difusión (exposiciones presenciales y virtuales, manejo de redes sociales, página web, blog y atención de consultas) (Ver Figura 10)

Entre las fortalezas, se detalla que el AHUR trabaja activamente para tener la documentación inventariada, catalogada y digitalizada, con el fin de participar activamente en actividades investigativas con la comunidad académica.

Se tienen lazos estrechos con los profesores, específicamente de la Escuela de Ciencias Humanas, para realizar visitas guiadas al interior del Archivo y se procura realizar exposiciones y acercarse al ámbito virtual a través del uso de un blog y redes sociales (Facebook, X e Instagram).

Figura 10

Nube de palabras de las entrevistas

Nota: elaboración propia

Frente al componente tecnológico, el AHUR se encuentra integrado a la plataforma del Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación CRAI de la Universidad, maneja un Sharepoint colaborativo para el cargue de documentos compartidos y un espacio en la nube para cada funcionario.

El Archivo Histórico tiene un apartado específico dentro de la página web de la Universidad en donde se muestran sus servicios, condiciones, horarios, exposiciones virtuales y consulta digital de colecciones.

En suma, el diagnóstico de la gestión del conocimiento del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario se puede consolidar de la siguiente manera:

Tabla 9

Diagnóstico de la gestión del conocimiento en el AHUR

Diagnóstico de gestión del conocimiento del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario	
Generación y producción del conocimiento	
Fuentes principales de producción de conocimiento	- Colecciones documentales históricas (documentos administrativos, académicos, financieros) - Colección bibliográfica - Colección fotográfica - Investigaciones realizadas por el personal sobre las colecciones - Procesos de catalogación y descripción documental - Entrevistas y proyectos como "Recordar" que generan nuevo conocimiento sobre la historia institucional - Blog del archivo histórico - Actividades académicas (coloquios, talleres, clases)
Generadores del conocimiento	Personal del archivo según sus roles específicos: - Coordinación: Gestión administrativa y descripción documental - Gestor de visibilidad: Producción de contenidos para redes sociales - Personal técnico: Digitalización y catalogación - Asistentes: Gestión administrativa, catalogación e investigación
Accesos al conocimiento	
Mecanismos de acceso	- Repositorio institucional OCUR - Bases de datos y catálogos - Blog del archivo histórico - Exposiciones virtuales - Consulta directa en el archivo
Limitaciones	- Falta de sistematización de procesos internos - Restricciones tecnológicas por parte de la universidad - Falta de comunicación interna entre el equipo de trabajo - Dificultades en la comunicación con otras áreas de la universidad
Herramientas para compartir conocimiento	
Tecnología	- Plataforma Ruta D para reportar objetivos y tareas - Repositorio institucional - Sharepoint
Mecanismos formales	- Reuniones de equipo - Eventos académicos

Procesos de aprendizaje	- Trabajo colaborativo entre el equipo - Comunicación informal - Aprendizaje basado en la experiencia
Fuga de conocimiento	
Riesgos	- Falta de documentación de procedimientos y funciones específicas - Pérdida de expertos especializados - Conocimiento tácito no sistematizado - Información dispersa en diferentes formatos y ubicaciones
Estrategias de mitigación sugeridas	- Documentar procedimientos y funciones detalladamente - Sistematizar el conocimiento tácito - Implementar procesos de transferencia de conocimiento - Crear guías y manuales de procedimientos
Toma de decisiones basada en evidencia	
Proceso de evidencia	- Decisiones colectivas basadas en diferentes tipos de experticia - Uso de estudios técnicos para decisiones de conservación - Consulta de precedentes históricos para decisiones institucionales - Retroalimentación entre el equipo para resolver dudas
Limitaciones	-Falta de retroalimentación formal sobre los objetivos y tareas reportados - Dependencia de procesos informales de comunicación - Ausencia de indicadores formales para medir el impacto de las decisiones - Restricciones administrativas y presupuestales que pueden afectar la implementación de decisiones

Nota: elaboración propia

CAPÍTULO V: LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Tras caracterizar los distintos modelos de gestión del conocimiento y diagnosticar la situación del AHUR frente a esto, es necesario abordar la tercera fase de la investigación referente a estructurar los elementos conceptuales y funcionales que guiarán los lineamientos para la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario, que permitan al Archivo Histórico gestionar de manera efectiva su información, consolidar sus procesos y gestionar sus conocimientos en las líneas de trabajo antes mencionadas.

En primer lugar, el Archivo Histórico debe tener en cuenta las nociones de conocimiento explícito y tácito expuestos por Nonaka y Takeuchi (1995) para realizar las operaciones de creación y transformación del conocimiento individual en conocimiento organizacional. En este sentido, el archivo tiene fortalezas frente a la socialización, interiorización y externalización del conocimiento a través de la elaboración de proyectos de investigación, seminarios, coloquios, exposiciones y digitalización documental para difusión. Es necesario, por tanto, reconocer y documentar las experiencias del personal en el ejercicio de sus cargos.

Sin embargo, debe mejorar en el análisis de sus bases de datos para identificar patrones de búsquedas de los usuarios y evitar repetición de actividades, así como crear representaciones gráficas de dicha información para su comprensión. Esto puede vincularse a la continuidad del proyecto Archiefectivo, que, al mismo tiempo, puede mejorar la identificación del conocimiento tácito en cuanto a técnicas de conservación, clasificación y ordenación documental y demás tareas archivísticas e investigativas que se realizan en el AHUR para su conversión en conocimiento explícito.

Todo lo anterior permitirá la conformación de procesos más eficientes, mayor accesibilidad de la información, difusión y generación de nuevos conocimientos, como lo menciona Alba (2020), e incluso la conformación de programas de formación o capacitación en los contenidos propios del Archivo Histórico, en la experiencia de los usuarios y de los funcionarios.

Esto debe ir acompañado por un componente de seguimiento con el establecimiento de indicadores y metas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y que permita reflexionar a nivel interno las mejores estrategias para continuar con las tareas planeadas. Aquello permitirá estandarizar la operatividad del AHUR, la cual se encuentra actualmente dispersa, ya que cada funcionario plantea sus propios objetivos y metas conforme avanza la operación, sin contar con un plan definido a largo plazo.

A su vez, se deben tener en cuenta los postulados de Sveiby (1997) acerca del capital humano, estructural y relacional, activos intangibles que son esenciales para la gestión del conocimiento. En este sentido, en el ámbito del capital estructural, el AHUR puede implementar un manual de procedimientos en base a las prácticas y experiencias de los funcionarios en el desempeño de sus tareas con el fin de estandarizar procesos. Esto permite, al mismo tiempo, medir el impacto de este tipo de activo con el fin de usar los recursos humanos de una manera efectiva y mejorar el rendimiento de la operación.

Lo anterior debe ir complementado con una evaluación periódica del capital del conocimiento al interior del archivo y la comunicación asertiva de la misma a todos los funcionarios. Es importante, a su vez, que el archivo consolide estadísticas certeras de manera mensual frente al número de usuarios atendidos, cantidad de búsquedas realizadas en sus repositorios, número de publicaciones académicas en las que aportan, cantidad de seminarios, talleres y coloquios realizados, número de visitas guiadas elaboradas, con el fin de hacer una evaluación del capital relacional y medir el impacto del AHUR en la comunidad.

En adición, el AHUR realiza un trabajo constante en la difusión del material custodiado al público y comunidad académica a través de centros de recursos de aprendizaje, específicamente mediante el CRAI, como herramienta para el fomento de la educación, de acuerdo con los postulados ya abordados de González (2023). No obstante, este componente tecnológico debe ser diagnosticado e integrado a las metas propuestas ya mencionadas, con el fin de afianzar e incentivar el uso de las herramientas tecnológicas y repositorios virtuales entre la comunidad académica.

A su vez, se deben tener en consideración los postulados de Grützner (2019) frente a los principios de la gestión del conocimiento, los cuales se encuentran en una comunicación efectiva y una visión organizacional clara. Si bien en el AHUR los funcionarios tienen una cadena de comunicación definida (facilitada por ser solo 5 funcionarios), su visión organizacional está definida por los parámetros dictados por la Universidad y no se encuentra ligada de manera directa al ejercicio y actividad del Archivo, el cual no tiene una visión y misión documentada.

En síntesis, se recomiendan las siguientes acciones para mejorar la gestión del conocimiento en el AHUR:

- Realizar una matriz de debilidades y fortalezas que contenga cada uno de los procesos internos a fin de observar qué componentes merecen de atención para establecer prioridades
- Elaborar una matriz de riesgos que proporcione información frente a procesos críticos y posibles situaciones a mitigar a nivel interno, específicamente frente a la pérdida de información y conocimiento
- Establecer áreas clave para la operación del archivo, ya sea para reforzar o complementar alguna de las líneas de trabajo (archivística, investigativa y de difusión)

- Identificar metas y objetivos medibles a un corto, mediano y largo plazo frente a la gestión del conocimiento e integrarlas con la planeación y misión de la Universidad. En esta actividad se debe establecer la misión y visión del AHUR
- Definir medidas basadas en métodos cuantitativos o cualitativos para el logro de las metas. Se recomienda aborden ambos métodos con el fin de medir de manera certera la operación del Archivo
- Monitorear en qué medida se cumplen los indicadores, ajustar los necesarios e identificar oportunidades de mejora de manera constante. Este monitoreo debe realizarse desde la coordinación del AHUR y debe ser socializado con cada funcionario de manera periódica
- Identificar los puntos críticos en donde se produce, socializa, comunica y difunde el conocimiento al interior y exterior de la institución. Si bien en la presente investigación se encontraron fortalezas, debilidades y puntos de inflexión a través de las entrevistas, es necesario que el AHUR realice un diagnóstico interno en este sentido que permita una mejor apropiación y observación de esta situación
- Externalizar el conocimiento tácito de los funcionarios a través de la elaboración de documentos (procedimientos, manuales, guías, instructivos, entre otros) que contengan la estandarización de la operatividad del Archivo para su fácil lectura y comprensión de los funcionarios, tanto antiguos como nuevos. Este ejercicio debe ir enfocado a todas las operaciones del AHUR para evitar la repetición de tareas innecesarias frente a las consultas, actualizar las capacitaciones y recorridos realizados a la comunidad académica y potenciar el componente investigativo

- Establecer una base de datos o mapa de gestión del conocimiento en donde se alberguen los procesos y procedimientos documentados, se detalle a su responsable, técnica para su ejecución y herramientas a utilizar. Para ello se pueden usar las plataformas de SharePoint que maneja el AHUR con el fin de facilitar el trabajo colaborativo
- Realizar capacitaciones internas al personal del archivo para la apropiación de los manuales, instructivos, procedimientos y demás documentos elaborados para su puesta en práctica y seguimiento
- Conformar métricas para establecer el alcance mensual del AHUR en el ámbito virtual (página web, blog, redes sociales) con vistas a la conformación de un Plan de Comunicaciones que permita una mejor difusión del conocimiento. Tarea que puede realizarse con la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones de la Universidad y, así, mejorar la comunicación con otras áreas
- Abordar la tasa de éxito de los proyectos iniciados por el AHUR o en los que ha participado y su impacto en la operatividad y en la comunidad a través de sistematizaciones de experiencias que permitan evidenciar lecciones aprendidas y retroalimentación de las actividades desempeñadas
- Diagnosticar las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Archivo con el fin de documentar y emitir recomendaciones a la Universidad para su optimización o reemplazo. Esto debe ir acompañado, en lo posible, con una propuesta que se adapte a las necesidades del AHUR
- Atender las capacitaciones ofrecidas por la Universidad e incentivar el acercamiento a capacitaciones gratuitas ofrecidas por instituciones externas, especialmente del Archivo General de la Nación. Esto permitirá la actualización de conocimientos en prácticas archivísticas, nuevas tecnologías y en gestión del conocimiento

- Fortalecer el capital relacional incluyendo al AHUR en redes de archivos nacionales e internacionales o siendo pioneros para la conformación de una red de archivos históricos en Bogotá o en el país. Esto permitirá no solo afianzar lazos con otras instituciones para la realización de proyectos de investigación, sino también compartir experiencias frente al ejercicio archivístico que enriquezcan las actividades y operación en el Archivo

Ahora bien, de acuerdo con los postulados de Cerda y Huaillani (2022), se observa que el AHUR debe centrarse en un enfoque de la cultura organizacional y archivística para la implementación de una gestión del conocimiento. Para ello, se recomienda la adopción e implementación del Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos – MIGDA propuesto por el Archivo Distrital de Bogotá. Si bien este se basa en la implementación de un Sistema de Gestión para las entidades públicas, presenta características importantes para la gestión del conocimiento al interior de la institución. Aún más, este modelo es compatible en la medida que la Universidad del Rosario tiene un Sistema de Gestión - SG certificado por Icontec basado en la norma ISO9001:2015.

En este sentido, para la implementación del MIGDA, el AHUR debe:

- Tener una guía para la aplicación de un ciclo estratégico basado en un diagnóstico integral del estado de la gestión documental, identificación de oportunidades de mejora, priorización e implementación de soluciones, formulación de proyectos, aseguramiento de resultados y productos, seguimiento del proceso y ajuste, para iniciar de nuevo con un nuevo diagnóstico de necesidades. Esto se debe reflejar en la conformación, estandarización y documentación de procesos, procedimientos, elaboración de metas, control y conformación y transferencia de nuevos conocimientos

- Elaborar productos definidos, tales como: Diagnóstico Integral de Archivos, Política de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Programa de Gestión Documental, Esquema de Metadatos y, más importante, Programa de Gestión del Conocimiento. Este último, atado al componente de cultura archivística y organizacional del MIGDA, permitirá al AHUR implementar una gestión del conocimiento explícito y tácito, reconociendo que los documentos y archivos contienen este conocimiento, el cual es de valor institucional, organizacional y patrimonial
- Potenciar las operaciones de organización documental mediante la conformación de un procedimiento de descripción y recepción, de transferencias, el ejercicio de valoración documental a través de la Tabla de Retención Documental y la eventual conformación de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos y Archivo (SGEDA), para canalizar los esfuerzos de digitalización y difusión del conocimiento hacia el público
- Adoptar el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), el cual consiste en diagnosticar el estado de la gestión documental del AHUR, identificar oportunidades de mejora, priorizar soluciones, formular proyectos, implementación de soluciones, aseguramiento de resultados y productos, seguimiento y ajuste. Este componente, remite directamente al modelo de gestión del conocimiento de Acosta (2011), en donde se tienen una estructura definida dentro de la organización basada en diferentes tipos de conocimiento: saber-qué, saber-por qué, saber-cómo y saber-quién. Así, se pueden planear las actividades a realizar, establecer roles y responsabilidades, verificar que se cumplan las tareas y actuar en la realización de seguimientos

Al mismo tiempo, operativizar las acciones frente a la gestión del conocimiento del AHUR con el componente de cultura archivística del MIGDA, especialmente con el subcomponente gestión del conocimiento. Este contiene 5 lineamientos a saber:

- Implementar la gestión del conocimiento explicito, el cual hace referencia a la información contenida en algún tipo de medio en el ámbito de la gestión documental, teniendo como producto final el Programa de Gestión del Conocimiento del AHUR
- Integrar a los programas de capacitación y sensibilización institucional contenidos sobre la gestión documental para mejorar las habilidades y competencias de los integrantes de la Entidad, teniendo como producto final un Plan de Capacitación
- Promover en la Universidad el establecimiento de un Comité de Gestión del Conocimiento que ayude a canalizar las acciones al respecto a lo largo de todas las áreas, incluyendo el AHUR
- Documentar y valorar de manera activa la historia, experiencias y valores, asegurando que las lecciones aprendidas y los logros pasados se incorporen de manera significativa en las prácticas y decisiones presentes. Frente a ello, se debe tener como producto el establecimiento de una misión, visión, valores institucionales y políticas y lineamientos específicos
- Desarrollar estrategias de preservación y transferencia del conocimiento al momento de traslados o desvinculaciones de personal, asegurando la continuidad y disponibilidad de la información. Esto incluye no solo tener procedimientos y lineamientos documentados, sino también establecer parámetros para entregas formales de cargos en donde se socialicen todos los conocimientos, actividades y productos esperados en caso de cambio de personal

Es necesario agregar que todas las recomendaciones anteriores contribuirán a que el AHUR consolide los distintos niveles de aprendizaje: individual, grupal y organizacional. En las entrevistas, se pudo observar que los funcionarios realizan un constante trabajo colaborativo frente a la investigación y difusión del conocimiento contenido en el material del archivo. Sin embargo, no se tiene claridad frente a la misión, visión y objetivos estratégicos del AHUR a corto, mediano y largo plazo. Su formulación debe ser una prioridad para establecer un marco que guie el accionar del grupo y que, al mismo tiempo, incentive el aprendizaje de cada uno de los funcionarios frente a su quehacer y el patrimonio documental.

CONCLUSIONES

Como se pudo observar a lo largo del presente escrito, la gestión del conocimiento es un elemento esencial para la operación exitosa de las organizaciones en el entorno actual. Por ello, esta investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá, con miras a optimizar sus procesos, mejorar la difusión y accesibilidad de las colecciones y enriquecer el trabajo colaborativo.

En este sentido, se hizo una caracterización de referentes teóricos y conceptuales sobre la gestión del conocimiento para vislumbrar su posible aplicabilidad al interior del archivo. Igualmente, a través de un diagnóstico del AHUR realizado mediante entrevistas semiestructuradas a sus funcionarios, se identificaron debilidades frente a la falta de documentación de los procesos internos, pérdida de conocimiento y experiencias y falta de objetivos y funciones claras y definidas entre los funcionarios.

Así, se propuso que el archivo adopte prácticas referentes a la implementación de estrategias que permitan sistematizar procesos y procedimientos internos, adoptar una cultura organizacional y archivística observando los componentes del MIGDA y definir criterios de evaluación interna que ayuden a generar un diálogo frente a las fortalezas y debilidades del archivo.

En resumen, se observa que esta investigación logró proponer lineamientos claros para abordar la gestión del conocimiento en el AHUR y se espera que su adopción tenga efectos positivos en la operatividad diaria de la institución, que beneficie a la comunidad académica y, sobre todo, ayude a la preservación y difusión del patrimonio documental del país.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Marín, J. D. (2011). *Implementación de un modelo de gestión del conocimiento en los procesos organizacionales: Caso DISAN S.A.* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5651

Acosta-Prado, J., Franco Navarrete, F., & Tafur-Mendoza, A. (2021). Relationship between conditions of knowledge management and innovation capability in new technology-based firms. *International Journal of Innovation Management*, *25*(1), 1-26. https://doi.org/10.1142/S1363919621500055

Acuerdo 001 de 2024 [Archivo General de la Nación]. Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. 29 de febrero de 2024.

Alba, M. (2020). *El infoconocimiento: Una propuesta gerencial*. Universidad Externado de Colombia.

Arboníes, Á. (2006). *Conocimiento para innovar. Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento.* (2.ª ed.). Editorial Díaz de Santos, S.A.

Arias Pérez, J. E., & Aristizábal Botero, C. A. (2011). Transferencia de conocimiento orientada a la innovación social en la relación ciencia-tecnología y sociedad. *Pensamiento & gestión*, (31), 137-166.

Bettiol, M., Di Maria, E., & Micelli, S. (2020). *Knowledge Management and Industry 4.0. New Paradigms for Value Creation*. Springer Nature Switzerland.

Borroto, J. (2007). La gestión del conocimiento en la nueva economía. Algunos apuntes. Ciencia en su PC, 5, 30-40. https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033004.pdf

Bueno Campos, E. (2004). Fundamentos epistemológicos de dirección del conocimiento organizativo. Desarrollo, medición y gestión de intangibles. En Economía Industrial N° 354, p.13-26. https://www.mintur.gob.es/publicaciones/publicacionesperiodicas/economiaindustrial/revistaeconomiaindustrial/357/03_eduardobueno_357.pdf

Canals, A. (2003). *Gestión del Conocimiento*. Ediciones Gestión 2000. En: Acto de presentación del libro Gestión del conocimiento. Barcelona [en línea]. UOC. http://www.uoc.edu/dt/20251/index.html

Casado, J. M. (2020). *Más allá de la gestión tradicional del conocimiento*. Glocalthinking. https://glocalthinking.com/mas-alla-de-la-gestion-tradicional-del-conocimiento/

Cerda, R., & Huaillani, S. del R. (2022). *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en el Archivo General de la Nación, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. https://hdl.handle.net/11354/3723

Copaz, R. (2022). Análisis del concepto gestión del conocimiento: Una mirada desde América latina en el último Quinquenio. *Revista Investigación y Negocios*, *15*(25), 104-120.

Corda, M., Coria, M., & Fuster, Y. (2020). La gestión del conocimiento en los contextos organizacionales del siglo XXI. *Revista gestión de las personas y la tecnología*, *38*, 63-78.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Press.

Drucker, P. (1993). *La sociedad poscapitalista* (4.ª ed.). Sudamericana.

Duranti, L., & Xie, S. (2012). Knowledge Management & Records Management Establishing Relationships for Common Development. En *KMIS 2012—Proceedings of the International Conference on Knowledge Management and Information Sharing, Barcelona, Spain, 4-7 October, 2012* (pp. 247-250). SciTePress.

Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. European Management Journal, 14(4), 356-364.

Farfán, D., & Garzón, M. (2006). *La gestión del conocimiento. Documento de Investigación No. 29*. Universidad del Rosario.

Feliú, M. del L., Giraldo, W., Quiroga-Parra, D., & Gómez, C. (2022). La gestión del conocimiento en América Latina: La minería de texto aplicada a la gestión bibliométrica. En *Las nuevas fuentes de productividad: Perspectiva en América Latina* (pp. 221-259). Universidad Cooperativa de Colombia.

García, M., & Gómez, M. (2015). Prácticas de gestión del conocimiento en los grupos de investigación: Estudio de un caso. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, *38*(1).

García, V. H. M., Amado, R. E. C., & Callejas, L. C. (2014). Knowledge management model supported by social networks. Case: university-enterprise. In *The 8th International Conference on Knowledge Management in Organizations: Social and Big Data Computing for Knowledge Management* (pp. 361-373). Springer Netherlands.

Garzón, M., & Fisher, A. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento & Gestión*, *24*, 195-224.

Gauchi Risso, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, *35*(4), 531-554.

Gil, W., González, L., & Ortega, O. (2017). Mecánicas de juego para la gestión del conocimiento en el marco de la industria 4.0. En *Industria 4.0: Escenarios e impacto* (pp. 29-41). Universidad de Medellín.

González Cetina, L. Á. (2023). *Modelos de gestión de conocimiento: Sistematización de indicadores sobre la implementación del CRAI de la Universidad Central* [Tesis de

Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/64614

González, V. M., Martínez, A. M. A., & Esparcia, A. C. (2020). Gestión del conocimiento en las universidades: Comunicar en entornos digitales. *InMediaciones de la comunicación*, *15*(1), 3.

Grützner, G. J. (2019). *La gestión de conocimiento y el aprendizaje organizacional en una empresa pequeña e internacional de Colombia: Caso de estudio en el sector educativo* [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]. http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/19044

Guerra, Ó. (2023). *Gestión de la innovación y el conocimiento: Caso Ecopetrol*. 1-14.

Gutiérrez Vargas, L. (2022). *Criterios de articulación de la norma ISO 30401 con la gestión del conocimiento e innovación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG* [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. https://repository.usta.edu.co/handle/11634/50126

Heler, M. (2010). Gestión del conocimiento: Algunas cuestiones suscitadas por supuestos acerca del conocimiento. *Praxis Filosófica*, *30*, 107-126.

Hernández, F. (2002). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. BÚHO.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292

Malone, D. (2000). Knowledge management: A model for organizational learning. International Journal of Accounting Information Systems, 3(2), 111-123.

Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung*, *1*(2).

Mittal, S., & Kumar, V. (2019). Study of knowledge management models and their relevance in organizations. International Journal of Knowledge Management Studies, 10(3), 322-325. https://doi.org/10.1504/IJKMS.2019.101491

Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos para el Distrito Capital –MIGDA-. [Dirección Distrital de Archivo de Bogotá] Versión 1.0. Colección de Instrumentos Técnicos. Bogotá, diciembre 2023.

Naranjo, S., González, D., & Rodríguez, J. (2016). El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. *Folios*, *44*.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford University Press.

Núñez-Ramírez, M. A., Banegas-Rivero, R. A., Ozuna-Beltrán, A. G., & Atila-Lijerón, J. D. (2020). Gestión del conocimiento y capacidades de innovación incremental en empresas de México y Bolivia. *Información tecnológica*, *31*(5), 101-108. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500101

O´Dell, C., & Grayson, J. (1998). If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. California Management Review, 40(3), 154-174.

Pérez-Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: Orígenes y evolución. *El Profesional de la Información*, *25*(4), 526-534. https://doi.org/10.3145/epi.2016.jul.02

Polanyi, M. (1962). Personal knowledge: towards a post-critical philosophy. Harper Torchbooks.

Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. En *Educar*, 37, 25-39. https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf

Sierra, S., & Campos, A. L. (2023). *Modelo de gestión del conocimiento sobre la información documental en la Agencia Nacional de Tierras* [Tesis de Maestría, Universidad de la Salle]. https://hdl.handle.net/20.500.14625/34440

Solsona, G. (2013). Cognitariado es precariado. El cambio en la sociedad del conocimiento turboglobalizada. *Cambio social y cooperación en el siglo XXI*, *2*(10). Román, B. y de Castro G. (coord.) p.143-157. http://www.ub.edu/histofilosofia/gmayos_old/PDF/CognitariadoProletariado.pdf

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

Sveiby, K.-E. (1997). The New Organisational Wealth Managing and Measuring Knowledge-Based Assets. Berrett-Koehler Publishers.

Tejedor, B., Aguirre, A. (1998) Proyecto logos, investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de estudios económicos*, LIII (164) 231-249.

Toledo Díaz, E. Y. (2009). Antecedentes y perspectivas de la gestión del conocimiento en archivos. *Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento*, 126-141. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2922063

Tonon, G., Alvarado, S., & Ospina, H. (2009). *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. Prometeo Libros, Universidad Nacional de La Matanza.

Universidad del Rosario. (2020). *Portal institucional de Ciencia Abierta de la Universidad del Rosario*. Ciencia abierta. Nuestro Modelo. https://cienciaabierta.urosario.edu.co/nuestro-modelo.php

Valencia Bonilla, M.B. (2020) *Gestión Integrada del Conocimiento y la Innovación.* Universidad Tecnológica de Pereira.

Villa Camacho, M. E. (2015). *Gestión del conocimiento: Concepto, modelos y gerencia*. Fundación Universitaria América.

Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, *6*(18), 53-78. https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128

Weber, R. (1990). *Basic content analysis*. SAGE Publications.

Wiig, K. (1993). *Knowledge management foundations: Thinking about thinking. How people and organizations create, represent, and use knowledge*. Schema Press.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de análisis de modelos de gestión del conocimiento

Lineamientos de Gestión del Conocimiento para el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá	**VERSIÓN: 2**
Matriz de Análisis de Modelos de Gestión del Conocimiento	**FECHA: 28/10/2024**

MATRIZ DE ANÁLISIS DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO										
Objetivo 1: Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental										
	MODELOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO									
CATEGORIAS	KARL WIIG (1993)	NONAKA, TAKEUCHI (1995)	KARL SVEIBY (1997)	KPMG Consulting-TEJEDOR, AGUIRRE (1998)	ARTHUR ANDERSEN (1999)	ACOSTA (2011)	GRUTZNER (2019)	ALBA (2020)	CERDA Y HUAILLANI (2022)	GONZÁLEZ (2023)
DEFINICIÓN DE CONOCIMIENTO	Integra verdades, creencias, perspectivas, conceptos, juicios y metodologías	Proceso dinámico que incluye tanto conocimiento tácito como explícito	Activo intangible que incluye habilidades, experiencias y relaciones	Recurso crítico para la innovación y competitividad en las organizaciones	Conjunto estructurado que incluye información relevante para la toma de decisiones	Una combinación entre información, experiencia y contexto	Recurso que se construye socialmente y es esencial para la innovación	Capacidad para actuar basada en información procesada	Activo estratégico que permite adaptarse a cambios del entorno	Construcción colectiva nutrida del intercambio entre individuos
FUENTE DE CONOCIMIENTO	Generación, codificación, transferencia y utilización dentro de la organización	A través de la socialización, externalización, combinación, internalización	Aprendizaje organizacional y la interacción entre los miembros del equipo	Colaboración interna y el aprendizaje continuo en el entorno organizacional	Aprendizaje organizacional y la experiencia acumulada	Aprendizaje formal e informal	Trabajo colaborativo y el intercambio social en entornos	Procesos educativos formales, así como experiencias prácticas	Aprendizaje continuo e interacción con el entorno	Divido en empírico, filosófico y científico

MATRIZ DE ANÁLISIS DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO										
Objetivo 1: Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental										
	MODELOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO									
CATEGORIAS	KARL WIIG (1993)	NONAKA, TAKEUCHI (1995)	KARL SVEIBY (1997)	KPMG Consulting-TEJEDOR, AGUIRRE (1998)	ARTHUR ANDERSEN (1999)	ACOSTA (2011)	GRUTZNER (2019)	ALBA (2020)	CERDA Y HUAILLANI (2022)	GONZÁLEZ (2023)
ORIENTACIÓN	Exploración y adecuación del conocimiento, estimación y evaluación del valor del conocimiento y control del mismo	Centrado en la creación y transferencia de conocimiento mediante la interacción entre conocimiento tácito y explícito	Importancia de los activos intangibles	Enfoque sistémico organizacional centrado en mecanismos de aprendizaje	Instrumento que propone facilitadores para administrar el conocimiento organizacional	Factor de valor en procesos organizacionales	Aprendizaje organizacional en tres niveles: individual, grupal y organizacional	Integración de flujos de información y conocimiento	Influencia de la gestión del conocimiento en la cultura organizacional archivística	Relación entre gestión del conocimiento y recursos de aprendizaje e investigación
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Organizaciones en general	Organizaciones con énfasis en el aprendizaje colectivo	Organizaciones enfocadas en la gestión del capital intelectual	Organizaciones orientadas al aprendizaje y mejora continua	Organizaciones en general	Empresas con énfasis en comunicación organizacional	Instituciones educativas y culturales	Organizaciones con énfasis en gestión integrada de información y conocimiento	Archivos nacionales y entidades públicas de gestión documental	Centros de recursos académicos universitarios
ESTRUCTURA	Bloques de gestión de conocimiento denominados pilares: creación, uso y transferencia de conocimiento	Cuatro fases SECI: socialización, externalización, combinación e internalización	Sistemas de indicadores para medir activos intangibles: competencias, estructura externa, estructura interna	Sistema complejo que integra cultura, liderazgo, mecanismos de aprendizaje y trabajo en equipo	Sistema que va del conocimiento individual al organizacional con elementos principales de: captura, innovación y distribución	Basada en tipos de conocimiento: saber-qué, saber-por qué, saber-cómo y saber-quién	Evaluación del aprendizaje en diferentes niveles organizacionales	Unificación de flujos de información y conocimiento en factores como: Captura, organización, difusión	Tres componentes (tecnológico, humano y organizacional) y cuatro dimensiones (epistemológica, ontológica, sistémica y estratégica)	Integración de componentes: biblioteca, editorial y repositorio institucional

MATRIZ DE ANÁLISIS DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO										
Objetivo 1: Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental										
	MODELOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO									
CATEGORIAS	KARL WIIG (1993)	NONAKA, TAKEUCHI (1995)	KARL SVEIBY (1997)	KPMG Consulting-TEJEDOR, AGUIRRE (1998)	ARTHUR ANDERSEN (1999)	ACOSTA (2011)	GRUTZNER (2019)	ALBA (2020)	CERDA Y HUAILLANI (2022)	GONZÁLEZ (2023)
ENFOQUE	Proceso de GC	Gerencial	Capital intelectual	Aprendizaje organizacional y desarrollo de capacidades	Proceso de GC	Tecnológico y comunicacional	Proceso de GC. Cualitativo y organizacional	Gerencial	Proceso de GC. Organizacional	Científico-académico
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	TIC's en procesos de distribución de conocimiento	No registra	Sistemas de medición y evaluación	Plataformas educativas	Herramientas para captura de conocimiento	E-learning y tecnologías duras, blandas y vivas	Sinergia entre tecnología y personas	Tecnologías de información y comunicaciones colaborativas	Cuestionarios virtuales y sistemas de gestión de información	Herramientas cienciométricas y bibliométricas
TIPOLOGÍA	Almacenamiento, acceso y transferencia	Almacenamiento, acceso y transferencia	Almacenamiento, acceso y transferencia	Sociocultural. Tecnológico	Sociocultural	Tecnológico. Sociocultural	Sociocultural	Tecnológico	Sociocultural. Tecnológico	Almacenamiento, acceso y transferencia
EVALUACIÓN IMPLEMENTACIÓN	Indicadores en los procesos de: creación, captura, renovación, distribución y uso del conocimiento	Basada en la efectividad de los procesos de conversión del conocimiento	Mediante indicadores cuantitativos y cualitativos	Basada en factores de aprendizaje y resultados organizacionales	Evaluaciones culturales	Mediante observación y descripción de factores como: cualidades de accesibilidad, creación y medición del conocimiento	Indicadores estratégicos	Enfoque en desempeño y responsabilidad social mediante monitoreo constante	Encuestas y cuestionarios con respuestas binarias	Mediante análisis cienciométrico y bibliométrico
RIESGOS	Resistencia al cambio	Evaluación de proceso inadecuado	Dificultad para medir intangibles	Falta de alineamiento estratégico	Resistencia cultural	Dependencia tecnológica	Comunicación restringida entre niveles jerárquicos	Dificultades en la implementación	Resistencia a cambios culturales	Falta de alineamiento estratégico

MATRIZ DE ANÁLISIS DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO										
Objetivo 1: Caracterizar los modelos de gestión del conocimiento para la información documental										
	MODELOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO									
CATEGORIAS	KARL WIIG (1993)	NONAKA, TAKEUCHI (1995)	KARL SVEIBY (1997)	KPMG Consulting-TEJEDOR, AGUIRRE (1998)	ARTHUR ANDERSEN (1999)	ACOSTA (2011)	GRUTZNER (2019)	ALBA (2020)	CERDA Y HUAILLANI (2022)	GONZÁLEZ (2023)
BENEFICIOS ESPERADOS	Aumento del valor organizacional	Facilita la innovación y el aprendizaje organizacional	Mejor valoración y gestión de activos intangibles	Mejora en calidad, evolución constante y desarrollo de personal	Mejora en la competitividad	Mejor accesibilidad y creación de conocimiento	Sostenibilidad y competitividad a largo plazo	Mejor integración de información y conocimiento	Mejor comprensión de procedimientos institucionales y transferencia de conocimiento experiencial	Potenciación de la circulación del conocimiento científico
ROLES Y RESPONSABILIDADES	Participación activa de todos los miembros de la organización	Participación activa de todos los miembros de la organización	Liderazgo y capacidades organizacionales	Compromiso con la visión empresarial y trabajo en equipo	Consultores y líderes organizacionales	Grupo directivo y empleados	Grupo directivo y empleados	Colaboradores y equipos	Servidores públicos y su conocimiento institucional	Integración de diferentes unidades de información académica
PRINCIPIOS	Exploración y adecuación del conocimiento, estimación y evaluación del valor del conocimiento	Conocimiento organizativo	Activos intangibles	Aprendizaje continuo y colaborativo en todos los niveles	Administrar el conocimiento y las dificultades del conocimiento	Accesibilidad, creación y medición del conocimiento	Comunicación efectiva y visión organizacional clara	Vinculación entre gestión del conocimiento, aprendizaje e innovación	Integración entre conocimiento institucional y experiencia personal	Clasificación del conocimiento en empírico, filosófico y científico

Anexo 2. Guía de entrevista semiestructurada

Lineamientos de Gestión del Conocimiento para el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá	
Objetivo 2: Diagnosticar la gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario	
Fecha de entrevista	
Entrevistado/a	
Cargo	
Tiempo que lleva en el cargo	
Introducción	La entrevista pretende indagar y recopilar información sobre las prácticas de gestión del conocimiento en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá, para diagnosticar cómo se maneja la información y el conocimiento y proponer lineamientos para mejorarlo.
Preguntas:	
¿Qué entiende por gestión del conocimiento?	
¿Cuál considera que es el conocimiento que se maneja al interior del Archivo?	
¿Considera que el conocimiento se gestiona de manera correcta? ¿Por qué?	
¿Qué tipos de actividades se realizan en el Archivo Histórico para generar nuevo conocimiento?	
¿Qué prácticas realiza en el ejercicio de su cargo para el manejo de la información?	
¿En qué medida considera que el Archivo toma en cuenta el conocimiento generado para la toma de decisiones y resolución de problemas?	

Anexo 3. Consentimiento informado

Bogotá,

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por David Nieves y Cristian Vargas, estudiantes de la Maestría en Gestión de la Información Documental del Departamento de Estudios de Información de la Universidad de la Salle. La investigación, denominada “Lineamientos de Gestión del Conocimiento para el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá” tiene como objetivo general analizar la gestión del conocimiento para el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario de Bogotá.

Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre ___ y ___ minutos. La información obtenida se utilizará solo para elaborar una tesis. Para poder registrar adecuadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y realizar su transcripción, que se archivará segura y confidencialmente.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si usted lo prefiere, su nombre no aparecerá en el trabajo de grado. Este último quedará a disposición del público en la biblioteca virtual de la Universidad.

Al concluir la investigación, en el medio de contacto que nos brinde, le enviaremos un correo electrónico que le permita conocer los resultados del estudio realizado.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse a los siguientes correos electrónicos: dnieves@unisalle.edu.co o crvargas29@unisalle.edu.co.

Gracias,

Firma de estudiante/investigador(a)
Nombre de estudiante/investigador(a):

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este, entendiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee.

A continuación, marque con una X las autorizaciones que otorga para el manejo de sus datos personales y de la manera en que se realizará la entrevista:

[ ]	Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma
[ ]	Solicito que me haga llegar copia de la transcripción de mi entrevista
[ ]	Solicito que no revele mi nombre y si mis opiniones son citadas solicito que se haga de manera anónima

[ ]	Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas
[ ]	Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación

112

Finalmente, comprendo que recibiré una copia de este consentimiento informado.

Espacio para firma de participante
Nombre de participante:
Cédula de ciudadanía del participante:
Fecha:
Correo electrónico:
Teléfono:

Anexo 4. Transcripción de entrevistas

Entrevista Coordinadora AHUR

Entrevistador: Buenos días. Estamos acá en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario para la realización de una entrevista frente a la gestión del conocimiento que se realiza al interior del archivo.

Coordinadora: Yo soy la coordinadora del Archivo Histórico en este momento.

Entrevistador: A nivel general, tenemos algunas preguntas sobre la gestión del conocimiento, cómo se maneja el conocimiento aquí dentro del archivo, cuáles son las oportunidades de mejora, en general, cómo ustedes conciben todo el proceso desde su visión y desde su cargo. Entonces, para iniciar, quisiera preguntarte qué entiendes tú por gestión del conocimiento.

Coordinadora: Gestión del conocimiento. Yo creo que la gestión del conocimiento es cómo utilizamos, empleamos el conocimiento que tenemos en nuestra área, los distintos tipos de conocimiento, para llegar a unos resultados y para desarrollar unos planes o unos proyectos y lograr unos objetivos que cumplan con las funciones del área, y pues funciones también individuales en cada uno de nuestros cargos, pero que se sumen para las funciones del área. Nosotros tenemos un mapa de gestión general de la universidad que se proyecta, en este momento estamos en el de 2025, que se planeó en 2020 para 2025, entonces es como un plano general de la universidad en el que hay unos pilares y unas metas generales, pero cada área también tiene sus objetivos y sus funciones. En nuestro manual de funciones tenemos las funciones que guían nuestros objetivos, y los objetivos nosotros los tenemos que escribir anual o semestralmente y nos ponemos tareas que se cumplan dentro de esos objetivos, por eso sí los escribimos nosotros, obviamente en base en nuestras funciones y en ese mapa general de la universidad.

Entrevistador: ¿Y eso lo reportan a quién?

Coordinadora: Semestralmente, anualmente, eso se tiene que reportar al jefe inmediato a través de una plataforma que se llama Ruta D, que creó gestión humana en la universidad, entonces ahí nosotros registramos las tareas que hacemos bajo esos objetivos, y lo revisa el jefe inmediato.

Entrevistador: ¿Ustedes reciben una retroalimentación de eso o es simplemente entregar y ya?

Coordinadora: Es solo entregar. No, no es retroalimentación. Pues digamos que, en las áreas, claro, cuando nosotros nos reunimos, y ya como en otros espacios, fuera de la plataforma, sí podemos tener conversaciones sobre, de pronto podemos hacer otra tarea, podemos, si de pronto surge un proyecto nuevo, entonces cambia un poco la tarea del funcionario, pero digamos que eso ocurre más como en conversaciones, o sea, fuera de la plataforma hay como esa formalidad que nos plantean ahí.

Entrevistador: ¿Cuál consideras tú que es el conocimiento que se maneja aquí en el archivo?

Coordinadora: Yo creo que hay muchos tipos de conocimiento, porque, bueno, está como el conocimiento frente a la gestión de la información, información histórica, información personal de datos, conocimiento histórico, conocimiento para la divulgación, para la comunicación.

Entonces, tenemos que contar con un montón de herramientas para saber divulgar lo que hacemos, porque este es un archivo bien particular que no solo tiene una documentación de gestión, sino que tiene una documentación que es de interés público, y nosotros queremos que haya interés público, entonces también ahí la parte divulgativa es fuerte, y ahí empleamos también conocimientos tecnológicos, técnicos, para poder demostrar ese conocimiento. Y creo que también hay conocimiento en la gestión misma, como en herramientas del cómo, de cómo planear, cómo hacer proyectos, para poder lograr los objetivos del área.

Entrevistador: ¿Son herramientas que ustedes acá han formulado ustedes mismos, o que la universidad les ayuda a proporcionar?

Coordinadora: Yo creo que la mayoría las creamos nosotros mismos, o sea, como que las planteamos para enfrentar como los desafíos del día a día, y para lograr los objetivos que necesitamos. Creo que la universidad también nos da algunas herramientas, hay algunos cursos de capacitación, a veces nos proporciona herramientas para gestionar mejor los recursos internos, pero yo creo que la mayoría de cosas las proponemos nosotros. Pues cada persona basada en sus funciones tiene que cumplir unas tareas, y esa persona puede proponer el cómo las desarrolla. Pues la universidad nos proporciona herramientas tecnológicas, tenemos bases de datos, tenemos repositorios, podemos tener asesorías en otras áreas, se me ocurre ahora que, en el CRAI, por ejemplo, lo pueden asesorar a uno sobre ciertas cosas, en el área jurídica en otras cosas, entonces hay una gestión más grande del conocimiento. Entonces cuando, digamos que el funcionario, con sus funciones, propone soluciones, y propone cómo va a usar esas herramientas, pero también nos acompañamos mucho.

Entonces cuando nos reunimos todos y decimos, bueno, esto podría hacerse de esta manera, el plan de digitalización podría incluir esto, que yo creo que los usuarios lo están demandando, entonces incluyamos esto en el plan de digitalización, o divulguemos esto de esta manera, que creemos que los usuarios lo captarían mejor. Entonces como que entre todos hay conversaciones que influyen en cómo hacemos las cosas cada uno.

Hace como dos o tres años planteamos un proyecto que se llama... que eso estaba bajo un pilar de la universidad, bueno, bajo una de esas metas grandes de la universidad, y nosotros le teníamos que poner un nombre, y ese se llamaba Archiefectivo. Y era cómo hacemos las cosas efectivamente, y cómo desde la experiencia que ya tenemos de varios años trabajando acá y teniendo algunos proyectos exitosos, otros no tanto, podíamos plantear unas guías que no solo nos sirvieran a nosotros como para acordarnos de cómo se hacen las cosas, sino para orientar a otras personas, porque nos dimos cuenta que otros archivos nos estaban mirando, y estaban tomándonos como referente, como esta gente está organizando bien la fototeca, pero cómo lo hacen, o están conservando bien, pero cómo lo hacen.

Entonces creamos unas guías que se llamaban como el... cómo se hace, algo así, y lo pusimos como infografías, y en este momento están en el repositorio institucional de la universidad, y la idea de las infografías era que fueran muy fáciles de digerir, que sean material divulgativo, de interés general, para quien las quiera ver en las redes, pero que también nos quedara como un documento interno, también muy digerible y muy fácil de leer, como un paso a paso. Entonces sí, digamos que existen, existen, pero hemos dejado de hacerlos, y sabemos que tenemos como más procesos ahí para documentar.

Entrevistador: A nivel general, ¿qué actividades realizas, utilizas tú en el ejercicio de tu cargo para gestionar conocimiento y manejar información?

Coordinadora: Pues en el ejercicio de la coordinación, digamos que yo antes describía documentos, todavía lo hago, pero ahora lo hago, ya no es como mi función principal. Entonces continúo con esa descripción de documentos, porque igual me gusta saber qué hay en el archivo, y esa es como mi forma de conectarme con el conocimiento del archivo, de los documentos. De otra manera, yo no voy a poder hablarle a otros del conocimiento del archivo si desconozco el archivo, entonces a mí me gusta describir y pues es algo que continuaré haciendo.

Entonces, sigo con ese oficio archivístico esencial, pero ya como en la labor administrativa y de gestión del lugar, he aprendido que lo que tengo que hacer es también conocer qué hacen mis compañeros para poder dar algunas recomendaciones o poder guiar y también poder delegar algunas cosas que llegan a mí, como que se centralizan, llegan a mi correo electrónico y poder darle solución a través del conocimiento que tienen mis compañeros y que yo a veces no tengo, y de las habilidades que ellos tienen y que yo no tengo, entonces es como una cosa de delegar también.

Entrevistador: ¿Consideras que el conocimiento acá se gestiona de manera correcta?

Coordinadora: Creo que hemos tenido muy buenos resultados, entonces me atrevería a decir que sí, pero siempre hay un camino por aprender, o sea, siempre se necesitan más recursos, a veces falta el tiempo, faltan las manos, faltan los espacios, entonces yo creo que sí, creo que con pocos recursos hacemos mucho, creo que eso es señal de buena gestión. Tal vez seguir como refinando algunos procesos para no generar repeticiones, para digamos, a veces se hacen búsquedas reiterativas, consultas hacia el archivo que a veces uno no tiene bien documentadas y dice, esto ya no lo pidieron, de pronto si tuviéramos esto documentado mejor, podríamos dar una respuesta más rápida. Igual lo hacemos, entonces podríamos de pronto ser como un poco más ordenados con algunos procesos internos, pero creo que vamos por buen camino. También creo que el uso de herramientas tecnológicas ayuda mucho, pero también a veces genera confusión.

Hace poco tuvimos como un gran cambio o en un proyecto ya institucional de la universidad en el que todo pasa a la nube, pero eso creo un poco de caos que todavía estamos como solucionando. Porque muchas cosas que teníamos como en servidores locales o en nuestros computadores y que ya conocíamos como las rutas muy bien, al pasar allá en esa migración hubo como se duplicó la información, otra se perdió, entonces todavía estamos como mapeando un poco ese traslado de información y también estamos depurando un montón de cosas que pues de ahí va a salir algo bueno. Entonces ahí estamos mejorando.

Entrevistador: ¿Han tenido pérdida de información por algún otro motivo?

Coordinadora: Bueno, esa se me ocurre porque creo que en las migraciones digitales siempre ocurre. No, no se me ocurre así una importante pues a veces por los daños o los deterioros biológicos de los documentos o de los libros han tenido que descartarse algunos materiales que podrían perjudicar el resto de la colección, entonces se me ocurre eso que por deterioros biológicos también ocasionados por condiciones ambientales y desastres naturales lluvia básicamente, por agua en décadas pasadas, porque es un proceso pues de larga duración ese deterioro y pues llevó a que tuvieran que darse de baja algunos materiales.

Entrevistador: Claro, y eso va pasándose así a los demás archivos.

Coordinadora: Correcto, entonces uno tiene que tomar ese tipo de decisiones y esas decisiones, claro, se consultaron pues a los profesionales que sabían de todo esto para poder tomar una decisión.

Entrevistador: ¿Y en qué medida consideras tú que el archivo gestiona ese conocimiento y maneja esa información y a partir de ahí toma decisiones informadas y las maneja, las utiliza para la resolución de problemas, conflictos o en general para tomar alguna decisión importante que haya que tomar o no importante, porque en general todos los días en un cargo uno está tomando decisiones.

Coordinadora: ¿Me repites la pregunta?

Entrevistador: ¿En qué medida sientes que todo esto que me hablas de la gestión del conocimiento del manejo de la información de acá, influye o sirve o si lo hacen de esa manera para la toma de decisiones, resolver problemas conflictos, lo que sea.

Coordinadora: Sí, yo creo que sí, es la base para la toma de decisiones sobre todo, no sé, en un archivo histórico como este, en el que hay tantos tipos de conocimiento en medios, conocimientos técnicos, materiales, tecnológicos, históricos, del lenguaje, uno para tomar una decisión grande, tiene que estar informado y asesorado por mucha gente, entonces, las decisiones no son, la mayoría de las veces no son unipersonales, sino que están basadas en muchos tipos de conocimiento y me gusta hacer como ese énfasis en la diversidad de conocimientos que intervienen acá. Entonces, por ejemplo, para dar de baja un libro o decidir que ese libro no se puede conservar más, pues pasaron años y para qué se tomara esa decisión. Entonces, después de estudios técnicos, después de que varios restauradores, microbiólogos y varias instituciones vieran el libro y dijeran esto ya no tiene arreglo y la mejor decisión es esta. Entonces, ese es como un ejemplo, pero pues también pasa con las cuestiones del espacio, que este mueble no es conveniente tenerlo acá, entonces varias personas toman decisiones, también hay decisiones que se toman o conocimiento que viene fuera del archivo, que a veces ese también es como el desafío porque uno tiene que expresarle a otras instancias de la universidad conocimientos que son muy específicos del archivo, entonces cosas de conservación, de preservación, conocimientos históricos a las instancias administrativas y a veces uno, digamos que el gran desafío es hacerse entender y ser asertivo y lograr resultados y que ellos también respondan a las necesidades del archivo, entonces casi siempre esas decisiones, esa que uno está comunicando a otras instancias que de pronto no están tan empapadas de este conocimiento específico, pues el desafío es presentar esto de la manera más compleja, informada, específica porque si no habría una buena comunicación, pues se esperan resultados de eso.

Entrevistador: Creo que eso sería todo. Muchas gracias.

Entrevista Gestor de visibilidad

Entrevistador: Buenos días. Estamos acá para la realización de una entrevista en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario frente a la gestión del conocimiento que se maneja al interior del archivo mismo. ¿Te puedes presentar, por favor?

Gestor de visibilidad: Yo soy gestor de visibilidad de la Unidad de Patrimonio.

Entrevistador: Listo. Vamos a hacer algunas preguntas muy generales frente a la gestión del conocimiento del archivo, cómo se entiende el conocimiento, qué información manejan y cómo creen que el tema puede estar mejorando.

La primera pregunta sería ¿qué entiendes por gestión del conocimiento?

Gestor de visibilidad: Gestión del conocimiento sería disponer de toda la información que puede ser útil académicamente para los usuarios e investigadores.

Entrevistador: En ese sentido, ¿cuál sería el conocimiento que se maneja acá dentro del archivo?

Gestor de visibilidad: Histórico y bibliográfico y patrimonial.

Entrevistador: ¿Y bibliográfico en qué sentido? ¿Frente a las colecciones que manejan o frente a las publicaciones que realizan?

Gestor de visibilidad: La colección bibliográfica, que es la más importante y visible del archivo histórico.

Entrevistador: ¿Y patrimonial? Me imagino que ya se refiere a los archivos directamente.

Gestor de visibilidad: A la colección en general, pero principalmente documental y fotográfica, que sería la que tiene mayor valor patrimonial.

Entrevistador: Listo. ¿Considera que ese conocimiento se está gestionando en el archivo de manera correcta? ¿Y por qué?

Gestor de visibilidad: Creo que sí y lo creo así porque las diversas unidades académicas vienen a hacernos consultas y cada vez podemos atenderlas mejor debido a que nuestro conocimiento de las colecciones y de la historia institucional viene aumentando día a día. Sí creo que venimos gestionando mejor y atendiendo mejor las consultas de la misma universidad.

Entrevistador: ¿Se podría mejorar algo?

Gestor de visibilidad: Pues, como decíamos ayer, hay una cantidad de conocimiento que está en gestión, que está para pasar a catálogos, para pasar a otros recursos de investigación. Entonces, digamos que el mejoramiento sería tener más personas que pudieran gestionar esos datos en bruto y convertirlos en un conocimiento que se hubiera reflejado en catálogos y otros instrumentos.

Entrevistador: Listo. ¿Qué tipos de actividades se realizan en general en el archivo para la gestión del conocimiento?

Gestor de visibilidad: Para la gestión del conocimiento, creo que la investigación en las mismas colecciones y la catalogación de lo que viene llegando y asimismo la mejora en la catalogación existente.

Entrevistador: ¿Qué prácticas realizas tú específicamente en tu cargo para gestionar conocimiento?

Gestor de visibilidad: Yo como editor del blog del archivo histórico trabajo con todas las colecciones para producir conocimiento que sea útil tanto internamente como que podría satisfacer consultas de investigadores externos.

Entrevistador: Listo. ¿Y eso lo realizas con qué herramientas o cómo lo realizas en la gestión?

Gestor de visibilidad: No, simplemente herramientas informáticas básicas.

Entrevistador: Sí, lo que es Word, Excel...

Gestor de visibilidad: Exactamente.

Entrevistador: El espacio en la nube que me contaban ahorita, el espacio colaborativo que tienen a su modo.

Gestor de visibilidad: Exactamente. Y pues eso queda en una página web que es de acceso abierto. Es la página de cada archivo... Sí, y específicamente la del blog.

Entrevistador: Porque si ustedes tienen un dominio dentro de la página web de la universidad, ¿cierto?

Gestor de visibilidad: Sí, sí, estamos dentro de la web de la universidad.

Entrevistador: ¿Y en qué medida consideras que el archivo toma en cuenta la información que producen o la información que manejan acá para la toma de decisiones y resolución de problemas?

Gestor de visibilidad: No sé, yo creo que esa era la pregunta para Marcela. De toma de decisiones y resolución. Sí, no se me ocurre ahorita cómo responderle.

Entrevistador: Sí, la pregunta va enfocada porque generalmente uno, lo digo como por experiencia, uno puede que no tome las decisiones, pero a veces ve cómo acá puede haber un problema e incluso colectivamente podrían haberse dado cuenta en algún momento a que en un problema teníamos el conocimiento, pero ninguno lo abordó porque no se dio en cuenta o porque no teníamos las herramientas para hacerlo.

Gestor de visibilidad: No sé.

Entrevistador: Bueno, yo creo que eso sería todo.

Gestor de visibilidad: Listo.

Entrevistador: Muchas gracias.

Entrevista Auxiliar de archivo

Entrevistador: Buenos días. Estamos acá para la realización de una entrevista en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario frente a lo que tiene que ver con toda la gestión de su conocimiento. ¿Te puedes presentar, porfa?

Auxiliar: Buenos días, soy auxiliar del Archivo Histórico de la Universidad del Rosario.

Entrevistador: Listo. A nivel general ¿Qué entiendes tú por gestión del conocimiento?

Auxiliar: Bueno, ¿qué entiendo por gestión del conocimiento? Pues, como dice la palabra, gestión. Gestionar, en nuestro caso, todo lo que nosotros manejamos acá en el Archivo. Difundirlo, mirar de qué manera buscar alternativas para poder promover, divulgar y difundir el conocimiento que, en este caso, tenemos nosotros en nuestras manos. Que son los documentos, los libros, las fotografías y demás material que hay acá en el Archivo Histórico.

Entrevistador: Listo. ¿Cuál consideras que es el conocimiento? Pues, ya me lo nombraste ahorita, pero ¿cuál consideras, a nivel general, que es el conocimiento que se maneja acá en el Archivo frente a todas las tareas que realizan todos? Probablemente las colecciones.

Auxiliar: Pues yo creo que todo lo que tiene... principalmente lo que tiene que ver con la misión de la universidad, que es la enseñanza y la educación. Cómo se fue dando... Sí, como la historia de la enseñanza y la educación y la misma conformación de la Universidad del Rosario, desde su creación.

Entrevistador: ¿Y consideras que el conocimiento que se está generando acá, que se maneja acá, ¿se gestiona de manera correcta?

Auxiliar: Claro que sí, sí.

Entrevistador: ¿Hay oportunidad de mejora, de pronto algo que me diga que podría mejorar esto? ¿Hay un vacío acá en este proceso? ¿O podríamos... identificamos una mejora colectivamente entre el grupo?

Auxiliar: Sí, yo creo que siempre van a haber oportunidades de mejora y sobre todo porque las tecnologías día a día avanzan. Entonces yo creo que la oportunidad de mejora que veo es poder difundir el conocimiento más enfocado en las tecnologías. Sí se está haciendo con los repositorios y exposiciones virtuales, pero pues creo que falta más, pero no porque nosotros como archivo no queramos, sino porque sentimos que nos hace falta como apoyo de muchas veces del área encargada de tecnología. A veces ponen muchas cosas, por decir así, perdón la expresión, muchas trabas y muchas cosas para no... Pero también es porque por temas de la universidad, temas de propósito, de presupuesto, temas ya como internos que no permiten que se vayan dando. Pero a veces sí, digamos que con mis compañeras y siempre tienen muchas ideas y hay muchas ideas, pero llega al punto de que ya toca con tecnología y se frena todo. Entonces la oportunidad de mejora se hace a seguirlo trabajando y gestionar mejor el conocimiento enfocado en las tecnologías.

Entrevistador: ¿Qué tipo de actividades realiza el archivo para generar nuevo conocimiento? Porque pues claro, acá tenemos ya un conocimiento que está en las colecciones y en el centro bibliográfico, pero ¿qué hacen ustedes como grupo para que a partir de eso y de todo lo que manejan acá se genere un nuevo conocimiento?

Auxiliar: Sí, se hacen muchísimas cosas. De hecho, ayer 23 de octubre hubo un coloquio, es un coloquio ese que se hace anualmente. Entonces se hacen esos coloquios donde se invitan exponentes de diferentes instituciones, tanto internacional como internacional. También se hacen actividades y talleres en las distintas áreas de la universidad. Mi compañera, la coordinadora del archivo histórico, va de la mano con las facultades en donde difunde el conocimiento a través de las clases de los profesores. Entonces de esa manera.

Entrevistador: Listo. ¿Qué prácticas realizas tú en el ejercicio de tu cargo para generar nuevo conocimiento? O para el manejo de la información, en específico, ¿qué información manejas y cómo la gestionas?

Auxiliar: Listo, básicamente yo manejo toda la información que hay acá en el archivo porque yo soy el que digitaliza el material. Entonces se digitalizan todos los documentos, libros, fotografías y se suben al repositorio con una breve descripción, una catalogación.

Entrevistador: El repositorio es colaborativo, lo tienen colgado en una nube, ¿cierto?

Auxiliar: Sí, digamos que es el repositorio institucional, que se llama el OCUR, que es donde se guarda toda la memoria de la universidad, la memoria institucional. Entonces eso es administrado por el CRAI y en ese repositorio hay comunidades y nosotros somos, pertenecemos a la comunidad que se llama archivo histórico. Entonces tenemos esa comunidad de archivo histórico y ahí es donde almacenamos la información que nosotros estamos trabajando.

Entrevistador: Listo. ¿En qué medida crees tú que el archivo toma decisiones o resuelve problemas a nivel general a través de la gestión de ese conocimiento?

Auxiliar: ¿En qué medida? Pues yo creo que... pues es que nosotros estamos como para... digamos que los documentos, el material que tenemos acá está como para resolver las dudas de los investigadores y de situaciones que se hayan presentado, por decir lo que pasó con el rector Alejandro Cheyne. Entonces nosotros no estamos para tomar decisiones, pero sí estamos para brindar la información de que si fue el primer rector por decir que lo echaron básicamente o que si había pasado con otros rectores. Entonces nosotros no es que tomemos decisiones, pero tenemos material para que otras voces se hagan sentir y de cierto modo de pronto tomar decisiones.

Entrevistador: Yo creo que eso sería todo. Muchas gracias.

Entrevista Asistente 1

Entrevistador: Estamos acá para la realización de la entrevista en el archivo histórico de la Universidad del Rosario para lineamientos de gestión del conocimiento del archivo, una investigación para la Universidad de La Salle, en la maestría en gestión de la información documental.

Asistente: Buenos días, soy funcionaria del archivo histórico, estoy en el cargo de asistente de archivo histórico.

Entrevistador: Listo. Lo primero que quería preguntarte es qué entiendes tú por gestión del conocimiento a nivel general.

Asistente: Gestión del conocimiento es como todo lo que se... Lo que llega a día a día y cómo lo administramos en diferentes áreas, tanto, digamos, como lo que está aquí, que conservamos, como lo que va llegando en solicitudes y cómo lo vamos alimentando nuestras bases de datos, cómo estamos haciendo la transcripción, toda esa descripción de información que va llegando.

Entrevistador: ¿En general crees que este es el conocimiento que se maneja dentro del archivo? ¿Qué tipo de conocimiento, cuál conocimiento manejan dentro del archivo específicamente? Porque me estás hablando de las bases de datos y de lo que conservan acá, ¿pero crees que se maneja un conocimiento adicional?

Asistente: Aquí se maneja toda la información acerca de la historia de la Universidad del Rosario en temas académicos, administrativos, financieros y todo su quehacer y actividades que se han desarrollado en el transcurso de los 370 años. Adicional, se dictan clases en temas específicos.

Entrevistador: ¿Consideras que el conocimiento que gestionan, ese que me indicabas ahorita, se gestiona de manera correcta y por qué?

Asistente: Sí, tratamos de velar que esta información que custodiamos aquí sea disponible al usuario de una forma clara, sencilla. Para eso desarrollamos catálogos, índices, se hace un proceso de descripción detallado y el uso responsable de la información.

Entrevistador: ¿Qué tipos de actividades se realizan acá en el archivo para generar nuevos conocimientos?

Asistente: Se realizan investigaciones de todas las colecciones y que estas a su vez son como insumos de exposiciones, insumos para actividades académicas como clases, eventos, charlas que sean de algún tema en especial.

Entrevistador: ¿Y qué prácticas crees que en el ejercicio de tu cargo realizas para el manejo de información?

Asistente: Bueno, necesariamente estoy a cargo de ingresar como el tema de sistematización de las matrículas de los estudiantes, como de los primeros registros de matriculados. Y también de fotografías. Toda esta información se hace como la descripción y alimenta una base de datos que posteriormente el usuario puede consultar en los catálogos.

Entrevistador: Listo. Frente al tema, yo sé que va a ser un poquito más específico en esa pregunta, frente al tema administrativo ya de operación del archivo como tal. No tanto como la colección y el evento o la clase o la investigación, sino frente a como tal lo administrativo que información estás manejando. O es eso a nivel general lo que ya me comentabas que manejas.

Asistente: Bueno, en mi caso también manejo todo el tema administrativo y financiero del área, no solamente del archivo sino de la unidad de patrimonio. Entonces manejo todo el tema de presupuestos, órdenes, cotizaciones, desarrollo de eventos.

Entrevistador: ¿Y crees que eso se está realizando de manera correcta? ¿Podría mejorar, de pronto, haber pérdida de información en algún momento en el proceso?

Asistente: No, no hay perdida de información. Yo considero que en el momento se está gestionando bien. Se trata de ser muy responsable, muy cuidadoso con los temas que se manejan y que dependen a cada una de las áreas.

Entrevistador: ¿Y en qué medida consideras que el archivo tome en cuenta ese conocimiento para la toma de decisiones y la resolución de problemas?

Asistente: Yo creo que nosotros tenemos como la opción de una comunicación asertiva. Cuando tenemos dudas en frente a algún proceso nos comunicamos entre todos en el área. Cuando hacemos proceso de valoración documental para la aplicación de las Tablas de Retención de la Universidad y si tenemos dudas en algo nos apoyamos con nuestros compañeros.

Entrevistador: ¿La comunicación es acá entre ustedes o también con otras áreas de la universidad para ese tema, por ejemplo, de valoración?

Asistente: Con nosotros. Desde gestión documental nos envían material para valorar y nosotros valoramos la pertinencia, si se elimina, si se selecciona parcialmente la información, si se conserva este documento. Y en ese proceso si tenemos como dudas entonces sí consultamos aquí internamente como esta serie, esto, no sé, tengo dudas, lo dejamos.

Entrevistador: Muchas gracias.

Asistente: No, y con mucho gusto.

Entrevista Asistente 2

Entrevistador: Estamos en el Archivo Histórico de la Universidad del Rosario con el fin de hacer una entrevista para el Proyecto de Maestría de lineamientos de Gestión Documental del Archivo Histórico frente a la gestión del conocimiento. Si te puedes presentar, por favor.

Asistente: Yo soy bibliotecóloga y archivista egresada en la Universidad de La Salle. Trabajo en el archivo hace como 14 años, 13-14 años.

Entrevistador: Listo. Entonces, lo primero sería, ¿qué entiendes tú por gestión del conocimiento?

Asistente: Bueno, entiendo que la gestión del conocimiento es identificar esos datos, esa información que es relevante para la misma gestión, en este caso, de la universidad o de una institución, en donde se vean esas buenas prácticas, ese buen manejo de la información para generar más conocimiento o en la toma de decisiones. Esta buena gestión está desde el almacenamiento de la información, la recopilación de la información y el uso final de ésta.

Entrevistador: ¿Cuál consideras que es el conocimiento que se maneja en el archivo?

Asistente: Básicamente, podríamos decir lo que es la memoria de la universidad, la memoria institucional, pero yo considero que también es información relevante a la educación, la educación en Colombia.

Entrevistador: Listo. ¿Cómo consideras que se gestiona el conocimiento dentro del archivo? ¿Si se gestiona de manera correcta? ¿Hay alguna oportunidad de mejora?

Asistente: Hay posibilidades de mejora. Digamos que el archivo ha venido recuperando esa información, haciendo sus buenas prácticas en almacenar la información, en dar la disposición de ésta, pero a veces es desde afuera, dentro de la misma institución, quienes no conocen cómo se maneja la información, entonces se dificulta esa comunicación. Ahí tenemos que trabajar, en esa comunicación con el externo, porque inclusive es más fácil para el externo a la universidad que el usuario interno de la universidad. Tenemos que mejorar también en...

generamos información y a veces en esa recuperación, en esa consolidación de la información, en eso tenemos que mejorar.

Entrevistador: ¿Qué tipos de actividades se realizan en el archivo para generar nuevos conocimientos?

Asistente: Ayer precisamente hablábamos de Recordar, que es un proyecto que nosotros buscamos identificar fotografías, pero esa identificación de fotografías, el objetivo se cumple. Identificamos fotografías, es decir, el nombre de las personas, la actividad de pronto en el contexto de la fotografía, los lugares, pero más allá, dentro de esa entrevista o en esa charla, se puede generar conocimiento como la vida cotidiana de los estudiantes, la vida administrativa, las acciones administrativas de la universidad y esa información queda simplemente en un video, entonces esa otra información queda como suelta. Entonces ahí tenemos información valiosa para la investigación de esta institución y también, por ejemplo, a veces se vincula con hechos relevantes a nivel nacional, entonces también da importancia a hechos históricos nacionales.

Entrevistador: ¿Qué prácticas realizas tú en el ejercicio de tu cargo para gestionar y generar nuevos conocimientos, para el manejo de la información?

Asistente: Bueno, digamos que yo casi siempre tengo en cuenta la información que llega. Tenemos un inventario y casi siempre soy yo la que está como pendiente de que esta información llegue y de una vez quede consolidada en el inventario, porque es que, si no, se va a perder. Digamos que yo manejo sobre todo los libros, entonces los libros que son, digamos, en el espacio en el que estamos, que es la bodega de 406, está lo más reciente. Eso, por ejemplo, me falta consolidar porque, digamos, el tiempo. Entonces tengo diez cajas, pero solamente he revisado cuatro y no he marcado sino hasta la cuatro. Entonces eso, por ejemplo, hace falta. Pero trato, por ejemplo, con los documentos del archivo, si el inventario casi siempre está al día, porque también recibo las transferencias de gestión documental. En el caso de los libros, es más fácil porque la base de datos viene del CRAI y es más fácil simplemente hacer un cambio desde el CRAI.

Falta marcarlo en físico, pero pues es más fácil el traslado, mientras que, en el archivo, con respecto a los documentos, es más manual.

Entrevistador: ¿Consideras, o en qué medida consideras, que el archivo toma en cuenta el conocimiento que genera para la toma de decisiones y la resolución de problemas?

Asistente: Bueno, es importante, por ejemplo, ahorita con, como te digo yo, digamos que la universidad siempre nos dice, nosotros como tenemos información tan antigua, digamos que siempre tenemos al alcance de la mano información relevante. Por ejemplo, ahorita con lo de las constituciones, las teníamos que tener al día, teníamos que tener como todo ese proceso y se basan en nuestra información para que ellos puedan también hacer una toma eficiente de esas decisiones. En el caso de las constituciones, por ejemplo, nos piden asesoría para el buen uso de estas nuevas administraciones que vienen de ese hecho puntual. Y también somos esa fuente de cómo se hizo en tal año, en tal evento, cómo se hizo, entonces somos ese referente y siempre vienen a consultar cómo se hizo en esa época.

Entrevistador: ¿Cómo evidencias tú el trabajo colaborativo en el archivo?

Asistente: Somos una máquina definitivamente, porque digamos también tenemos una persona que se encarga de digitalizar y está muy pendiente, es súper ágil, siempre está pendiente de esas solicitudes de digitalización. Mi compañera que se encarga de toda la parte administrativa financiera, ella siempre nos tiene, bueno, tenemos que ejecutar, tenemos que hacer, estamos pendientes de este proyecto, ella siempre nos está informando. Marcela como coordinadora en estos momentos ha hecho una muy buena labor, lo considero porque ella siempre anda pendiente de los proyectos, está coordinando, está pendiente del proceso de investigación, que es algo importante a la universidad y no se ha dejado de lado, a pesar de que somos menos personas. Tenemos una persona que se encarga de redes y todos estamos enviando la información, estamos pendientes de que haya información para estar divulgando.

Asistente: Y en mi caso también desde los libros a la atención a los usuarios, todos estamos en capacidad de poder atender a un usuario y en caso de que no, cualquiera de nosotros puede pedir el apoyo a quien lo necesite. Entonces digamos que estamos muy bien articulados y digamos que ya está consolidado desde hace mucho tiempo el equipo que actualmente está. Todos llevamos más de 8 años en el archivo, entonces esa consolidación también ha permitido que se mantenga un buen manejo del archivo.

Entrevistador: Y por último quisiera preguntarte si tú tienes en general alguna guía, procedimiento o algo para seguir, como un estándar en el que tienes que seguir, ya sea por la universidad o que lo hayan generado ustedes mismos dentro del archivo para el ejercicio de tus funciones.

Asistente: No, digamos que simplemente me dijeron, su cargo está. O sea, tiene unos parámetros, pero es muy general porque aparece como asistente. Y yo les decía, por ejemplo, yo soy asistente de catalogación. Sin embargo, dentro de las mismas labores de personas que ya no están en la universidad uno empieza a adquirir esas funciones. Digamos que es más como en el oficio, no está en un documento, no está relacionado y en el caso de asistente, como con Diana que lo compartimos, son tareas generales.

Atención a los usuarios, manejo de la información, llevar los inventarios. Es algo muy general de los cargos. Pero digamos que sí hemos trabajado, sí hemos pensado en esa sistematización de las funciones porque, por ejemplo, yo lo hago y si yo me voy en cualquier momento, no sé, muero o me voy o me sale una mejor oportunidad.

Sí hay muchas cosas que realmente sería muy difícil de decir en una semana yo hago esto y cómo lo hago en caso de entregar un puesto, que esa es la forma debida de hacer. Eso sí también nos hace falta.

Entrevistador: ¿Y les ha pasado alguna situación así en donde hayan perdido esa experticia? ¿Por qué alguien se fue?

Asistente: Sí, claro. Por lo del COVID se fue don Jaime Restrepo. Con él me apoyaba muchísimo en los libros porque yo no sé latín. Y él tenía un saber muy especial porque él fue sacerdote.

Entonces él podía ver, por ejemplo, con los libros de derecho canónico o los libros de... Acá hay muchísimos libros de teología. Él conocía muy bien y entendía el hecho del concepto de la teología con la universidad porque además también hizo un trabajo de las arquitecturas de la universidad, de los libros antiguos. Entonces toda esa experticia, con él podíamos suplir esa necesidad de información. Ahorita quedamos a veces con Elkin quién podemos hacerlo, pero

entonces también a veces nos toca reunirnos entre todos y consolidar. O sea, cómo es ese vínculo con ese concepto, por ejemplo. Pero con él sí se perdió esa información.

Entrevistador: Yo creo que eso sería todo. Muchas gracias.