

**Gestión Basada en el Conocimiento para el Programa de Intervención Social Círculo
Virtuoso en el Municipio de Pereira**

Autor

Luz Dary Colorado Pérez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Maestría en Administración de Organizaciones

Pereira - Risaralda

2019

Gestión Basada en el Conocimiento para el Programa de Intervención Social Círculo

Virtuoso en el Municipio de Pereira

Autor

Luz Dary Colorado Pérez

Asesor

Julio Cesar Sánchez Sánchez

Economista – Magister en Administración

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Maestría en Administración de Organizaciones

Pereira - Risaralda

2019

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Agradecimientos

A Dios.

A mi familia quienes me han apoyado en todas las metas de mi vida y quienes con su amor y apoyo me han motivado a seguir adelante.

A mis Profesores, ya que, con sus conocimientos, experiencia y consejo, han contribuido a este logro tan importante que pueda terminar mis estudios con éxito.

Mil gracias a la Universidad.

Tabla de contenido

Introducción	7
Planteamiento Del Problema.....	9
Formulación Del Problema.....	12
Objetivos De La Investigación.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Justificación	15
Delimitaciones	16
Espacial.....	16
Temporal.....	16
Marco Referencial.....	17
Marco Teórico.....	17
Marco Conceptual.....	28
Metodología	30
Tipo De Investigación.....	30
Población y Muestra	31
Muestreo	32
Técnica E Instrumento Para La Recolección De Información.....	33
Presupuesto	34
Cronograma De Actividades.....	35
El Círculo Virtuoso y Sus Aspectos Interno y Externo	37
Aspectos Externos.....	37
Aspectos Internos.....	38

Características y Criterios Básicos Necesarios para la Sistematización y Operacionalización de los Procesos Que Se Requieren para la Gestión de los Conocimientos Relacionados con el Programa “Círculo Virtuoso”	43
Eslabón 1. Jardines Infantiles:	44
Eslabón 2. Colegios (Básica Y Media)	45
Eslabón 3. Universidad	45
Eslabón 4. Red De Nodos De Innovación, Ciencia Y Tecnología	46
Eslabón 5. Comunidades Emprendedoras – Cede Y Centro De Empleo	46
Modelo De Gestión Basado En El Conocimiento Para El Programa De Intervención Social “Círculo Virtuoso.....	48
Modelo Propuesto Para La Gestión Del Conocimiento.....	49
Evaluación Inicial:	49
Estrategia De Implantación: Proyecto Piloto.....	54
Despliegue Del Modelo	55
Operativa.....	56
Conclusiones	57
Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficos.....	60

Introducción

En Pereira existen diferentes programas de intervención que tienen como eje fundamental contribuir a la transformación social, uno de ellos es denominado “Círculo Virtuoso”, es una iniciativa social que genera ganancia positiva para los ciudadanos, se basa en un sistema de valores orientados hacia la sociedad del conocimiento, con el objeto de lograr una ruta de atención integral que garantice los derechos básicos de las comunidades más vulnerables de la región (C.A. Caro, comunicación personal, 18 de noviembre de 2018). El Círculo virtuoso surge en el marco de la Sociedad en Movimiento como “una estrategia de transformación social direccionada al fortalecimiento del desarrollo humano, comenzando desde la educación inicial hasta la educación superior, conectando con el sector productivo y social; en línea con la inclusión social, el trabajo en equipo, las alianzas estratégicas y la educación de alta calidad busca ofrecerlas mejores oportunidades a niños y adolescentes” (Círculo Virtuoso, 2017). Sin embargo, dicho Programa no ha logrado una adecuada continuidad de los procesos, dado los cambios que se dan de un año a otros relacionados con la disponibilidad de recursos y del personal idóneo para el desarrollo de este. De acuerdo con lo anterior, la investigación desarrollada propone la aplicación de la gestión basada en el conocimiento que pretende contribuir al aseguramiento de la continuidad, operación de sus procesos y la conformidad de los servicios prestados.

La presente investigación se considera pertinente si se tiene en cuenta que la implementación de un programa con calidad requiere de mecanismos que contribuyan a lograr los siguientes propósitos:

- Salvaguardar el Programa de Círculo Virtuoso de la pérdida de conocimientos, por causa de rotación de personal y/o fracaso a la hora de capturar y compartir información;
- Fomentar que desde el Programa de Círculo Virtuoso se adquiriera conocimientos, por medio del aprendizaje de la experiencia, tutorías, estudios comparativos con las mejores prácticas.
- Contar con mecanismos que permitan evaluar el impacto generado por el programa de intervención social Círculo Virtuoso.

Planteamiento Del Problema

Descripción Del Problema

Círculo Virtuoso es un programa de intervención social que nació en el 2012 al seno de la “Sociedad en Movimiento”, el proyecto inicial fue formulado por el Profesor Carlos Arturo Caro, y desde su inicio ha contado con el respaldo de la Alcaldía de Pereira, Comfamiliar Risaralda y la Universidad Tecnológica de Pereira. Asimismo, a la iniciativa se han sumado diferentes instituciones como: Universidad Libre de Pereira, Universidad Cooperativa de Colombia, Fundación Universitaria del Área Andina, ICBF - Sede Risaralda, Universidad Antonio Nariño, entre otras, que han contribuido en las diferentes fases de ejecución del programa (Círculo Virtuoso, 2016).

El Círculo Virtuoso tiene como objetivo “brindar oportunidades de formación con calidad desde la primera infancia hasta la educación superior, priorizando temas como: iniciación en lengua inglesa; desarrollo del pensamiento científico y creativo; salud sensorial; formación y acompañamiento psico-social a las familias” (Círculo Virtuoso, 2016, párr. 1).

Como eje fundamental de este programa, es primordial avanzar en la superación de brechas e inequidades construidas históricamente y que afectan a la población a lo largo de su curso de vida. Desde el momento mismo de su creación, los gestores del programa entienden que las desventajas y exclusiones se construyen desde la más temprana infancia, cuando niños y niñas no tienen acceso a procesos educativos de calidad e innovadores, que se centren en el despliegue máximo de sus potencialidades y capacidades. Es así como, desde su concepción se ha establecido que, si se desea construir una sociedad incluyente, justa y democrática, donde

todos y todas tengan la posibilidad de desplegar el plan de vida que desean para sí mismos, se requiere pensar en cómo construir capacidades y oportunidades desde la primera infancia. (C.A. Caro, comunicación personal, 18 de noviembre de 2018).

De acuerdo con lo anterior, en un primer momento, en el Plan de Desarrollo “Por una Pereira Mejor, 2012-2015”, se adopta el Círculo Virtuoso dentro del Subprograma “Innovación para el Desarrollo Social”, con el nombre de “Pereira Virtuosa e Innovadora” y bajo la modalidad de experiencia piloto (Círculo Virtuoso, 2016). El segundo momento, se da por medio de la aprobación del Acuerdo 042 del 11 de diciembre de 2015, por medio del cual “se declara y adopta como prioridad estratégica la ampliación de cobertura y cualificación de la oferta de atención integral a la Primera Infancia del Municipio de Pereira, a través de los Centros de Desarrollo Infantil - CDI, articulando y complementando la oferta de atención con el Modelo Círculo Virtuoso” (Acuerdo 042, 2015 p. 1). Este Acuerdo tiene como propósito ampliar y fortalecer la atención integral de niños y niñas de primera infancia en los contextos institucionales. De la mano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la caja de compensación Comfamiliar Risaralda, la Sociedad en Movimiento y distintas dependencias de la administración municipal, se brindan ofertas especializadas en salud, actividad física, expresión artística, acompañamiento psicológico y fortalecimiento de procesos pedagógicos, a la par que se incorporan contenidos especialmente diseñados para la primera infancia que potencian el lenguaje y el pensamiento científico como motores del desarrollo infantil (Acuerdo 042, 2015).

Se identificó que el programa Círculo Virtuoso se compromete a continuar fortaleciendo las acciones que se han desarrollado en los últimos 7 años, esto implica dar continuidad y fortalecer los nuevos procesos de intervención en la ciudad. También se hace evidente que el programa mantiene y continúa trabajando con otras instituciones que para alcanzar los objetivos y ahorrar recursos, así como interactuar para el establecimiento de nuevas metas, siempre con transparencia.

Sin embargo, a lo largo de su historia, el programa ha contado con diferentes agentes y operadores, cada uno de los cuales ha implementado mecanismos propios de operación, imprimiéndole en cada ocasión una impronta propia de cada operador, que cambia al momento de ingresar una nueva administración o nuevos agentes, dificultando la continuidad de los procesos. Es así como, se desconoce la ubicación de algunos informes, no toda la información se encuentra consolidada en el mismo espacio, es difícil acceder a la información histórica, no existen metodologías propias de intervención y se da escasa continuidad de los colaboradores del programa dada la discontinuidad de los contratos. Esto último se debe a que desde la Sociedad en Movimiento cada año se deben gestionar con la Alcaldía los recursos para la ejecución del proyecto, desembolso de recursos que pueden tomar hasta 8 meses.

Entre las características actuales, se ha identificado que cada año se genera un informe que da cuenta de las acciones llevadas a cabo, pero no se ha logrado una caracterización real de los modelos de intervención implementados o de su impacto. Asimismo, como la mayoría de los programas de intervención social, los recursos de los que se pueden disponer son escasos y en tal sentido, es necesario diseñar mecanismos que permitan visibilizar los principales logros, impactos y retos de las acciones implementadas, así como instrumentos de medición, definiendo

una metodología y ruta de trabajo que permita identificar y evaluar los resultados de las intervenciones realizadas y sus diferentes variables.

Para esto se requiere establecer un mecanismo que permitan gestionar las experiencias y aprendizajes alcanzados en las diferentes fases de implementación del programa de intervención social *Círculo Virtuoso*.

La presente propuesta se alinea con el propósito de fortalecer el nivel estratégico, operativo y táctico del programa objeto de estudio, que conduzca a innovaciones en responsabilidad social empresarial y extensión solidaria, incrementando el potencial para movilizar acciones de política pública a nivel territorial.

Formulación Del Problema

Tomando en consideración los antecedentes del problema se identifica la siguiente pregunta de investigación

¿Cómo gestionar las experiencias y lecciones aprendidas del programa *Círculo Virtuoso* en el municipio de Pereira para el aseguramiento de la continuidad, operación de los procesos y la conformidad de los servicios prestados?

Sistematización del problema.

- ¿Cuáles son los aspectos externos e internos que deben considerarse para la gestión estratégica del programa “*Círculo Virtuoso*”?

- ¿Cuáles son las características y criterios básicos necesarios para la sistematización y operacionalización de las intervenciones realizadas por el programa “Círculo Virtuoso” en la ciudad de Pereira?
- ¿Cómo implementar para el programa de intervención social “círculo virtuoso” la gestión basada en el conocimiento?

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

Proponer la implementación de la gestión basada en el conocimiento para el programa de Intervención Social “Círculo Virtuoso” del municipio de Pereira para asegurarse de la continuidad, operación de sus procesos y la conformidad de los servicios prestados.

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos externos e internos que son pertinentes para la gestión estratégica del programa “Círculo Virtuoso”.
- Determinar las características y criterios básicos necesarios para la sistematización y operacionalización de los procesos que se requieren para la gestión de los conocimientos relacionados con el programa “Círculo Virtuoso”.
- Aplicar las etapas de implementación de la gestión basado en el conocimiento para el programa de Intervención Social “Círculo Virtuoso”.

Justificación

El proyecto se justifica si se considera que, de acuerdo con los planteamientos de Betancur (2014, p. 26), “el conocimiento es el insumo base de la creación y se trasfiere de manera permanente, se aplica y se renueva constantemente en función de los procesos de aprendizaje que se desarrollan”.

Asimismo, se debe considerar que la adecuada gestión del conocimiento contribuye a la consolidación de organizaciones inteligentes orientadas a la creación de nuevo conocimiento y a la toma de decisiones. Estas organizaciones entienden que el conocimiento es un recurso fundamental para la correcta implementación de sistemas de calidad encaminados a lograr la conformidad de los productos y servicios.

Es fundamental además comprender que los conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición de los colaboradores, para lograr eso las organizaciones requieren considerar sus conocimientos actuales, las lecciones aprendidas, los éxitos y fracasos y sistematizarlos.

Asimismo, el proyecto se justifica si se considera al programa de Círculo Virtuoso como un mecanismo de desarrollo integral que se preocupa por el bienestar las comunidades más vulnerables de la ciudad, cuya prioridad son los niños, la familia, la educación y la transformación ciudadana y que cuenta con la participación activa de todos los miembros de la sociedad. (Quintero, 2014)

Delimitaciones

Espacial

La investigación se desarrolla en el municipio de Pereira, el cual hace parte del Área Metropolitana centro Occidente, la cual además está conformada por Dosquebradas y la Virginia. De acuerdo con el censo nacional realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas en el año 2018, el municipio de Pereira cuenta con casi la mitad del total de la población departamental, 474,335 habitantes (DANE, 2019)

La población de Pereira, de acuerdo con las proyecciones del DANE para el 2020, se concentra principalmente en niños y jóvenes entre los 10 y 20 años (DANE, 2019).

Temporal

La investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre noviembre de 2018, a partir de la aprobación de la propuesta por parte de la universidad y el agosto de 2019

Marco Referencial

Marco Teórico

Antecedentes Del Estudio.

El desarrollo del concepto de conocimiento tiene sus orígenes desde la antigüedad, sin embargo, es posible afirmar que, desde la era primitiva, el hombre adquiere conocimiento a medida que acumulaba experiencia en su vida diaria, y a su vez, lo transmitía a su descendiente de forma práctica (Salim, 2002). Es así como, el hombre quien inicialmente transmitió el conocimiento de generación en generación por medio de historias se vio en la necesidad de crear mecanismos apropiados para que el conocimiento no se perdiera, en este orden de ideas, la escritura fue la segunda forma de perpetuar el conocimiento (Canals, 2003 citado por Bermúdez 2011).

La primera teoría detallada del conocimiento fue formulada por Platón (428 – 347 AC). Este filósofo y Sócrates “creían que el conocimiento era alcanzable y de acuerdo con la teoría que formuló, las ideas o formas constituyen los objetos del conocimiento”. (Montuschi, 2001, p. 5)

Aristóteles (384 – 322 AC), discípulo de Platón, coincidió al “considerar el conocimiento abstracto superior a cualquier otro tipo de conocimiento. Pero discrepó profundamente respecto al método adecuado para alcanzarlo”, este consideraba que existe un conocimiento básico del cual puede derivarse algún otro conocimiento de acuerdo con las reglas de la lógica. (Montuschi, 2001, p. 6)

Montuschi (2001) indica que, Santo Tomas de Aquino (1225 – 1274) presentó la concepción del conocimiento siguiendo el pensamiento aristotélico, al considerar “la percepción como el punto de partida y a la lógica como el procedimiento intelectual para llegar al conocimiento”. Por tanto, este autor es considerado el fundador de la teoría del conocimiento como disciplina autónoma, desde la cual el conocimiento “apunta a lo universal y el proceso de pensamiento que genera el conocimiento consiste en abstraer un concepto a partir de una imagen recibida por medio de percepciones sensoriales” (p. 7).

En el renacimiento, siglos XV y XVI, surgió la necesidad de la experimentación y aparecieron dos vertientes de este problema: una experimental, artesanal y teórica – especulativa (Rivero y González, 2004).

Rene Descartes (1596 – 1650), quien retoma los planteamientos de Platón, reconoce la existencia de dos fuentes de conocimiento: intuición – deducción, por tanto, se acepta que el conocimiento de las características fundamentales del mundo físico es independiente de los sentidos y es producto de la razón. Esta postura sería conocida como “racionalismo”. (Montuschi, 2001)

John Locke (1632 – 1704) rechazó “la creencia racionalista de que los principios últimos del conocimiento resultan evidentes por un proceso intuitivo” y se sumó a la postura de acuerdo con la cual todo el conocimiento se deriva de la experiencia “empirismo”. (Montuschi, 2001, p. 7)

David Hume (1711 – 1776) Desde los planteamientos de este autor nada puede ser conocido esto se denomina escepticismo, la propuesta aquí es partir de simples causas

Provenientes de la experiencia para la formulación de principios universales que puedan explicarlo todo. (Montuschi, 2001, p. 7)

Immanuel Kant (1724 – 1804) propuso además una solución que combinó elementos del racionalismo con tesis del empirismo. En este sentido, el conocimiento se puede clasificar de acuerdo con el momento en el que este se adquiere, es así como, el conocimiento que no depende de la experiencia se clasifica como a priori y el conocimiento que se adquiere a partir de la experiencia se clasifica como a posteriori. (Rivero y González, 2004)

Hegel (1770 -1831) retomó los planteamientos racionalistas y sostuvo que “es posible alcanzar el conocimiento certero de la realidad con carácter absoluto equiparando los procesos del pensamiento, de la naturaleza y de la historia”. (Montuschi, 2001, p. 9)

Edmund Husserl (1859 – 1938), enfatiza el conocimiento como una cuidadosa descripción del fenómeno tal como lo experimentan los seres humanos. Husserl llamó a su filosofía “fenomenología”, la cual permite distinguir entre el modo en que las cosas parecen ser y el modo en que uno cree que realmente son. Es posible por tanto afirmar que el método fenomenológico” tiene la labor de descubrir el proceso de conocer sin tener en cuenta sus causas, dicho proceso requiere que se reconozcan dos objetos: el objeto real o el sujeto cognoscente y objeto representado u objeto del conocimiento. (Montuschi, 2001; Rivero y González, 2004)

John Dewey (1859 – 1952) cuestionó la idea del “conocimiento, principalmente conocimiento teórico. Argumentó que la experiencia es una interacción entre un ser humano y su entorno”. Martin Heidegger (1889 – 1976), por su parte, propuso retornar a las cosas y al mundo

ya que el ser humano está atado al mismo. El mundo no necesita ser deducido ya que está implícito en la experiencia humana. (Montuschi, 2001, p. 10)

Ludwig J.J. Wittgenstein (1889 – 1976) plantea que para que el conocimiento científico sea válido se debe verificar con la experiencia, esta postura es conocida como Positivismo Lógico, y “sostiene que únicamente existen dos tipos de proposiciones significativas: las de la lógica y de la matemática, por un lado, y las de las ciencias empíricas, por el otro”. (Montuschi, 2001, p. 10)

A partir del siglo XX el conocimiento empezó a ser parte de las organizaciones de manera explícita, en este sentido, Frederick W. Taylor hizo del trabajo una ciencia basada en los conocimientos productivos dando origen a la “administración científica”, nace así los conceptos de las curvas de aprendizaje y los criterios de remuneración. Es posible entonces, considerar que se dan las raíces de la gestión del conocimiento en las organizaciones, principalmente si se considera que durante el primer cuarto de siglo es cuando “la cultura administrativa pasa a formar parte de la enseñanza académica. Es el momento de los conocimientos de la administración o la dirección, propios de empresarios y gerentes”. (Riesco, 2006, p. 53).

En 1959 Peter Druker acuñó el concepto de trabajadores del conocimiento, haciendo referencia a los trabajadores cuyo principal capital es el conocimiento, es decir, su labor principal consiste en la aplicación del saber que han acumulado mediante el estudio o la experiencia. Un aspecto fundamental es comprender que este perfil es cada vez más frecuente en las organizaciones y, por tanto, se debe aprender a gestionar, dado que sus criterios de calificación y gratificación son diferentes de los heredados de la administración científica. (Danielgrifol.es, 2019). Asimismo, Sveiby (1998, citado por Sánchez, Mélian y Hormiga, 2007)

aporto la dimensión humana del capital intelectual, destacando que el potencial de la empresa reside en las competencias y el conocimiento de los empleados.

Otro aspecto que durante el siglo pasado impactó de manera significativo la gestión del conocimiento en las organizaciones es la tecnología. McLuhan (1989) y Toffler (1990), manifestaron que la invención de la imprenta y aparición de los ordenadores generaron cambios importantes en las formas de producir y transmitir el conocimiento. Tapscott (1999) afirma que “el uso efectivo de la interconexión mundial, facilitada por las tecnologías de información y comunicación, pueden potenciar la producción y expansión del conocimiento y la inteligencia humana”. (Bohórquez, 2013, p. 5).

En la década de los 90 de pasado siglo, se dio la explosión del movimiento de la gestión del conocimiento. Uno de sus precursores es Nonaka quien en 1988 presentó el concepto de gestión del conocimiento como la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarlo en la organización e incorporarlo en productos, servicios y sistemas.

Gestión del Conocimiento.

La gestión del conocimiento se define según Daedamun (2003) como: crear, adquirir, retener, mantener, utilizar y procesar el conocimiento antiguo y nuevo ante la complejidad de los cambios del entorno para poder poner al alcance de cada empleado la información que necesita en el momento preciso para que su actividad sea efectiva. (Duany, 2010, párr. 3)

Canals (2003), indica que la gestión del conocimiento consiste en optimizar la utilización de este recurso, el conocimiento. Enfatiza que en la gestión del conocimiento existen dos procesos fundamentales: la creación de conocimiento y la transmisión de conocimiento. (Duany, 2010, párr. 12)

Carrion (2009 citado por Duany, 2010, párr. 11), define gestión del conocimiento como: “El conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”

Harvard Business Riview (2003, citado por Pereira, 2011) define la gestión del conocimiento como

El proceso sistemático de detectar seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor. (p. 1)

Para efectos de la presente investigación, se entenderá la gestión del conocimiento a partir de los siguientes elementos, que se consideran comunes a las definiciones antes presentadas (Echeverry y Virgen, 2017):

- Es un actuar estratégico

- Toma datos e información y la transforma en conocimiento
- Es generado por las personas a partir de su operación y experiencia.
- Debe ser seleccionado, filtrado, organizado y almacenado
- Contribuye a compartir el conocimiento abiertamente
- Optimiza el proceso de toma de decisiones
- Contribuye a la creación de nuevo conocimiento

Modelos de Gestión del Conocimiento.

Los Modelos de Gestión del Conocimiento pueden entenderse como el “conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo. (Rodríguez Gómez, 2006, p. 29)

Para Briceño y Bernal (2010), a partir de la revisión de autores como Canales (2003) (ver Gráfico 1) y McAdam y McCreedy (1999) (ver Gráfico 2), los modelos de gestión del conocimiento se pueden agrupar en 3 grupos, considerando las coincidencias que se identifican en los diferentes enfoques desde los cuales se ha explicado el conocimiento:

El enfoque tecnocrático que pone su énfasis en la tecnología utilizada para las bases de datos y el conocimiento construido como estrategia generadora de valor organizacional.

El enfoque económico que enfatiza la medición y el desarrollo de los activos intangibles de las organizaciones para una mejor eficiencia en el logro de los objetivos

organizacionales; El enfoque comportamental que resalta la importancia de las personas

como poseedoras creadoras de conocimiento, como recurso estratégico sostenible, el énfasis en aspectos prácticos de las teorías, medición y sistematización de los conocimientos. (p. 177)

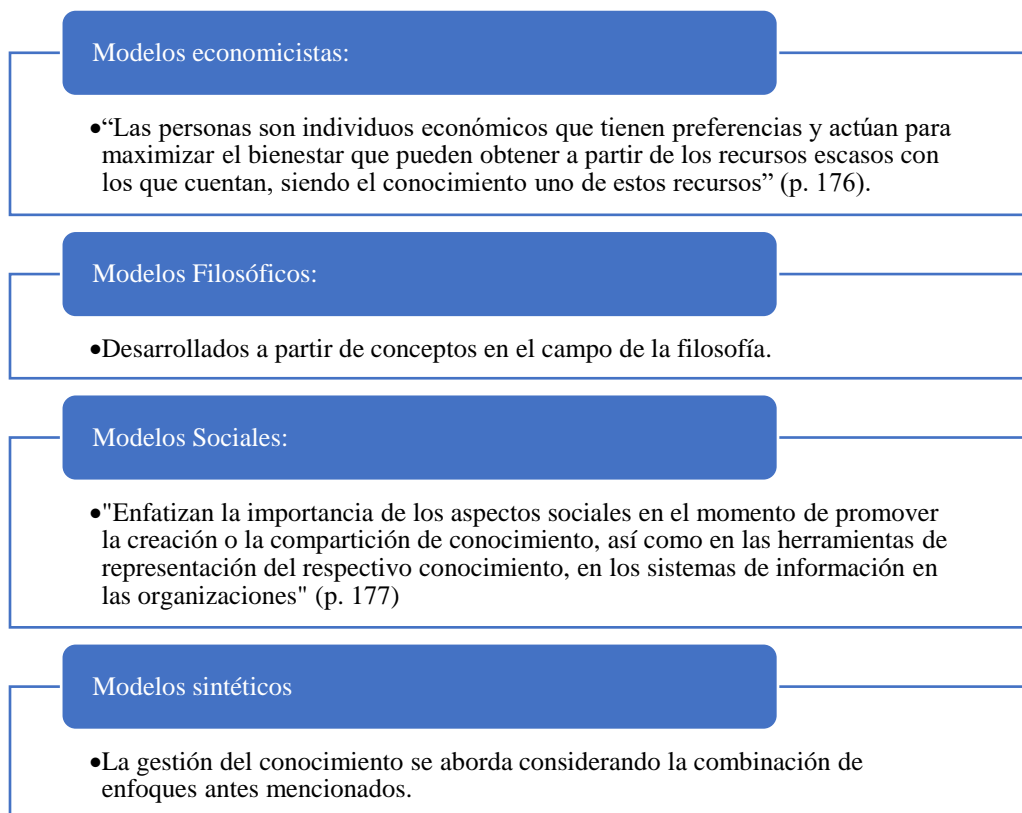


Gráfico 1 Perspectivas que agrupan la gestión del conocimiento de acuerdo con Canales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Briceño y Bernal, (2010).

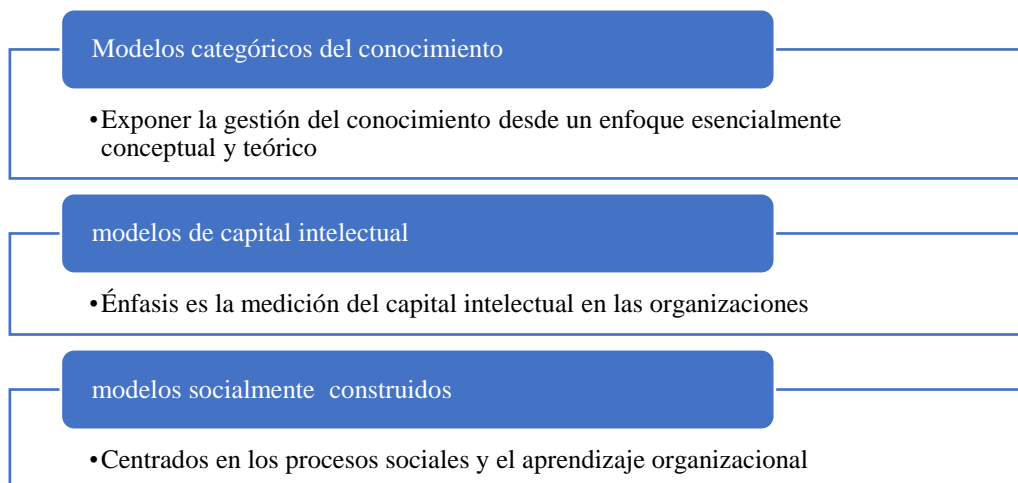


Gráfico 2 Perspectivas que agrupan la gestión del conocimiento de acuerdo con McAdam y McCreedy.

Fuente: Elaboración propia a partir de Briceño y Bernal, (2010).

La gestión del conocimiento se suele sintetizar en dos perspectivas (Briceño y Bernal, 2010):

- **Perspectiva Oriental:** está basado principalmente en los procesos individuales, es decir el conocimiento que logran los individuos desde la experiencia, que se mantiene tácito y se requiere convertirlo en explícito.
- **Perspectiva norteamericana:** considera que las organizaciones están preocupadas por el conocimiento de las personas para capitalizar ese conocimiento y, tomar decisiones.

Algunos de los principales modelos identificados a partir de la revisión teórica se presentan a continuación.

<i>Autores</i>	<i>Descripción</i>	<i>Proceso de creación del conocimiento</i>
<i>Nonaka & Takeuchi KSM (1999).</i>	<p>Se fundamenta en la movilización y conversión del conocimiento. El conocimiento es individual, su incorporación no siempre es planeada.</p> <p>Su modelo de conocimiento está conformada por 4 etapas: exteriorización, combinación, socialización, interiorización, Este proceso se denomina espiral del conocimiento.</p>	<p>Se requiere un modelo cíclico de 5 fases: compartir conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos, construir un arquetipo, expandir el conocimiento</p> <p>La creación de conocimiento no es un proceso secuencial depende de la interacción entre el conocimiento tácito y explícito</p>
<i>Modelos de Von Krogh y Ross</i>	<p>Distingue entre conocimiento individual el conocimiento social, se enfoca en el conocimiento organizacional.</p> <p>Se impide la creación del conocimiento por la forma de pensar de las personas, la comunicación organizacional, las estructuras organizacionales, las relaciones entre los individuos y el manejo de recursos humanos.</p>	<p>Toma dos enfoques:</p> <p>Cognitivo consiste en crear representaciones de la realidad el aprendizaje, ocurre cuando las representaciones son manipuladas.</p> <p>Conectivo: el cerebro es capaz de generar</p>

Modelo Sense-Making De Choo

Tener sentido: dar sentido a la información que proviene del entorno.

Creación del conocimiento: diálogo y compartición de información para transformar el conocimiento

Toma de decisiones: selección de la información e incorporación en las acciones de la organización

Conduce a la creación de organizaciones inteligentes

información internamente

Consiste en 4 pasos integradas: cambio ecológico, promulgación, selección y retención.

The Wigg Model for Building and Using Knowledge

Para que el conocimiento sea útil y valioso debe ser organizada.

Se habla de 5 niveles de conocimiento: novato, principiante, medio, experto, Máster.

Las formas de conocimiento son: público, compartido y personal.

Los tipos de conocimientos son: hechos, conceptos, expectativas y metodológico.

La gestión del conocimiento requiere 5 estrategias básicas: creación, captura, renovación, compartir y uso del conocimiento en todas las actividades del proceso.

Marco Conceptual

Datos son un conjunto de cifras relativas a alguna área de la organización.
(Carbonell, 2016, p. 2).

Información es una agregación de esos datos que nos permite valorar una situación concreta comparándola con otras similares o con previsiones realizadas.
(Carbonell, 2016, p. 2).

El conocimiento es la capacidad para, en base a esa información, tomar la decisión más adecuada; y lo poseen las personas, que son importantes por ser las que toman las decisiones, las que las llevan a cabo, las que atienden al cliente y las que se relacionan con los proveedores. Pero, sobre todo, son importantes en una organización por lo que saben y por lo que pueden aportarles compartiendo experiencias, aciertos y errores; en definitiva, evitando que haya que reinventar continuamente la rueda.
(Carbonell, 2016, p. 2).

La gestión del conocimiento es un modelo de gestión de las organizaciones centrado en el conocimiento, siendo éste la capacidad de decidir en base a una experiencia previa propia o compartida. La gestión del conocimiento permite poner a disposición de los miembros de una organización los saberes necesarios para el desarrollo de las actividades, se fundamenta en presentar dicho conocimiento de manera ordenada para que éste sea práctico y eficaz. En otras palabras, convierte el conocimiento tácito en conocimiento explícito y permite su apropiación. La gestión del conocimiento contribuye a los procesos de aprendizaje de los individuos y de las organizaciones mejorando los resultados de estos. La gestión del conocimiento se centra en el aprendizaje de las personas y en su desarrollo y en la integración de su

conocimiento el ciclo de negocio (Blanchart, 2000, Carbonell, 2016; Del Moral et al, 2007; Prieto y Rivillas, 2001; Soto y Barrios, 2006).

Metodología

Tipo De Investigación

El proyecto de investigación propuesto se apoyó desde el enfoque cualitativo, el cual “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p. 7).

Tomando en cuenta lo antes planeado, se determinó que la investigación se lleva a cabo desde el método inductivo, el cual es “el método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares” (Pérez Porto y Merino, 2008, párr. 1). Este método permite, que a partir del estudio de uno de los programas de intervención social implementado en el municipio de Pereira y con bases en el estudio de la teoría, inferir conclusiones aplicables a otros programas de intervención social con características semejantes.

Para el desarrollo de la investigación, se requirió el uso de diferentes bases de datos, revistas académicas, libros electrónicos a los que se tiene accesos, por tratarse principalmente de *Open Access* y la documentación suministrada por el programa de intervención objeto de estudio.

La metodología de investigación desarrollada está fundamentada en las etapas planeadas por Hernández et al. (2015) quien proponen nueve fases para la investigación cualitativa: Idea, Planteamiento del problema, Inmersión inicial en el campo, Concepción del diseño del estudio, Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ésta, Recolección de los datos, Análisis de los datos, Interpretación de los

resultados y Elaboración del reporte de resultados. Asimismo, el método inductivo requiere cuatro pasos esenciales: “la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación”. (Pérez Porto y Merino, 2008, párr. 1).

Población y Muestra

El universo de estudio corresponde la comunidad y colaboradores que se encuentra vinculados al Programa Círculo Virtuoso. Actualmente, los actores involucrados se dividen en los siguientes grupos:

Operadores: corresponden a las instituciones y personas que se han encargado de la financiación y operación del programa. Como institución financiadora se identificó la Alcaldía de Pereira, como instituciones responsables de la operación se identificaron: la Universidad Tecnológica de Pereira, la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda. Asimismo, se identificó la participación del ICBF y de Instituciones de Educación Superior apoyando el programa.

Profesionales: para el desarrollo del programa se requiere de la participación de profesionales en psicología, educación en lengua inglesa, fonoaudiología, optometría, entre otros. Sin embargo, no fue posible identificar en número total que han participado en el proyecto.

Beneficiarios: Instituciones educativas de Pereira, CDI, niños y niñas y padres o acudientes en situación de vulnerabilidad.

Considerando el alcance del proyecto y el tipo de investigación desarrollada se determinaron los siguientes criterios de exclusión:

Excluir a los niños y niñas y sus padres o acudientes del estudio dado que no tienen conocimiento con relación a la operación y requerimientos administrativos el programa.

Muestreo

Para el desarrollo de la investigación se determinó como técnica de muestreo por conveniencia y se recolectó la información de los 3 actores vinculados a programa así:

Operadores:

- Creador del programa
- 1 representante de la Alcaldía de Pereira
- 2 representantes de la UTP

Profesionales:

- 1 profesional en fonoaudiología
- 1 profesional en educación
- 1 profesional en psicología

Beneficiarios:

- 2 representantes de las Instituciones Educativas

Técnica E Instrumento Para La Recolección De Información

Se empleó la **entrevista semiestructurada** (Anexo A) como herramienta para conocer las características de la gestión llevada a cabo en las siete fases del Programa Círculo virtuoso. En el desarrollo de las entrevistas se indagó respecto a los siguientes aspectos

- Información general del entrevistado y su rol en el Programa
- Percepción del entrevistado del Programa Círculo Virtuoso
- Impacto generado por el Programa Círculo Virtuoso

Presupuesto

RUBROS	VALOR DINERO	TOTAL	EN
Transporte y trabajo de campo	\$ 800.000		
Computador	\$ 1.700.000		
Gastos de papelería y útiles de oficina	\$ 300.000		
Licencia Software	\$ 200.000		
TOTAL	\$ 3.000.000		

Cronograma De Actividades

ACTIVIDAD	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
	1	2	3	4	5	6	7	8
Formulación de la propuesta								
Examinar las características del problema								
Ajustes de la propuesta								
Socialización de la propuesta ante el comité evaluador								
Construir los marcos de referencia de la investigación								
Elaboración del Antecedentes de la Investigación								
Elaboración del Marco Teórico								
Elaboración del Marco Conceptual								
Construir el marco metodológico de la investigación								
Seleccionar o elaborar técnicas para la recolección de datos.								
Recolección definitiva de los datos								
Tratamiento y análisis de los datos								
Correcciones con base en retroalimentación del director de la propuesta								

Conclusiones generales y aportes al conocimiento								
Desarrollo del Informe final								

El Círculo Virtuoso y Sus Aspectos Interno y Externo

El análisis de factores internos y externos

Aspectos Externos

La ciudad de Pereira cuenta con una población conformada principalmente por niños y jóvenes, de acuerdo con las cifras del DANE la proyección para el 2020 reitera que la población se concentra en el grupo de edad de los 10 a los 29 años. Pereira es el núcleo de progreso de la región y del departamento, generando empleo no sólo para la ciudad sí no para toda su área de influencia conformada por municipios como: la Virginia, Dosquebradas, Santa Rosa, Cartago entre otros.

De acuerdo con el informe de Pereira cómo vamos 2019, Pereira y su área metropolitana registra un índice 1,7 en pobreza y desigualdad esto representa 1547 personas. En materia de educación, el 80% de los estudiantes están vinculados a instituciones públicas, la tasa de cobertura educación preescolar es de 63%, 89% en educación primaria 85% en educación secundaria y 53% en la educación media. Se identifica una disminución en la brecha al incrementarse la tasa de matrícula de mujeres. En relación a la formación en segunda lengua, Risaralda ocupa la cuarta posición a nivel nacional. (Pereira como vamos, 2019)

En salud se ha experimentado un descenso en la satisfacción de los servicios de salud logrando una calificación del 38%, la tasa de cobertura en aseguramiento es el 100%, El régimen subsidiado tiene una tasa de cobertura cercana del 30% y El régimen contributivo al 72,8% (Pereira como vamos, 2019)

Con relación al mercado laboral Pereira registró una tasa desempleo del 8,5% la tasa de informalidad es del 50,7%, la tasa de trabajo infantil es del 4,6% siendo está la segunda región en Colombia con mayor tasa para el 2018.

En cuanto a seguridad ciudadana se presenta una tasa de homicidios del 55% en la población entre los 29 y los 59 años, para la población entre los 18 y 28 años la tasa del 38,5%, para los adolescentes entre los 10 y los 17 años la tasa del 3,7%, la población mayores 60 años la tasa de homicidios es del 2,8%. La tasa desaparecidos en Pereira es de 38,6 por cada 100.000 habitantes

Aspectos Internos

Círculo Virtuoso es una estrategia que en la actualidad viene adelantando el Municipio de Pereira y la Universidad Tecnológica de Pereira desde el año 2012, a la cual se han sumado diferentes instituciones de la ciudad, con el fin de brindar oportunidades de formación con calidad desde la primera infancia hasta la educación superior, priorizando temas como: iniciación en lengua inglesa; desarrollo del pensamiento científico y creativo; salud sensorial; formación y acompañamiento psico-social a las familias. Para esta estrategia, es fundamental avanzar en la superación de brechas e inequidades construidas históricamente y que afectan a la población a lo largo de su curso de vida. Las desventajas y exclusiones se construyen desde la más temprana infancia, cuando niños y niñas no tienen acceso a procesos educativos de calidad, innovadores y que se centren en el despliegue máximo de sus potencialidades y capacidades. Si se desea construir una sociedad incluyente, justa y democrática, donde todos y todas tengan la posibilidad de desplegar el plan de vida que desean para sí

mismos, se requiere pensar en cómo construir capacidades y oportunidades desde la primera infancia. (Círculo Virtuoso, 2018)

Círculo Virtuoso surge en el año 2012 en el seno de la “Sociedad en Movimiento”, la cual es una red de acción pública cuyo propósito superior es la transformación social y productiva de Risaralda con base en la investigación, la innovación y el emprendimiento de base tecnológica que contribuya a una sociedad justa, equitativa e incluyente. (Círculo Virtuoso, 2018)

La administración municipal, consciente del desafío para construir capacidades y oportunidades desde la primera infancia, se ha dado la tarea de impulsar diversas acciones encaminadas a garantizar procesos de educación inicial de calidad. Un primer momento corresponde a la adopción de Círculo Virtuoso al Plan de Desarrollo “Por una Pereira Mejor, 2012-2015” (Subprograma “Innovación para el Desarrollo Social”), con el nombre de “Pereira Virtuosa e Innovadora” y bajo la modalidad de experiencia piloto. Es así como surge el segundo momento por medio del cual se aprueba el Acuerdo 042 del 11 de diciembre de 2015, en este se declara y adopta como prioridad estratégica la ampliación de cobertura y cualificación de la oferta de atención integral a la Primera Infancia del Municipio de Pereira, a través de los Centros de Desarrollo Infantil - CDI, articulando y complementando la oferta de atención con el Modelo Círculo Virtuoso. Este Acuerdo tiene como propósito ampliar y fortalecer la atención integral de niños y niñas de primera infancia en los contextos institucionales. De la mano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Comfamiliar Risaralda, la Sociedad en Movimiento y distintas dependencias de la administración municipal, se brindan ofertas especializadas en salud, actividad física, expresión artística, acompañamiento psicológico y fortalecimiento de procesos pedagógicos, a la par que se

incorporan contenidos especialmente diseñados para la primera infancia que potencian el lenguaje y el pensamiento científico como motores del desarrollo infantil. (Círculo Virtuoso, 2018)

Desde la formulación de la estrategia se entiende que un “Círculo Virtuoso” es un mecanismo que busca articular, focalizar y modernizar la oferta pública vigente. Para ello propende por la integración de ciclos vitales con ciclos productivos, focalizando los sectores estratégicos regionales, en un horizonte de largo plazo (por lo menos 20 años); soportado en políticas públicas, en proyectos de alto impacto y en redes de acción pública. Círculo Virtuoso ha establecido las siguientes áreas de intervención: intervención a la primera infancia, formación de niños, jóvenes y adultos, fortalecimiento a la ciencia, tecnología e innovación, generación de empleo por medio emprendimiento tecnológico e integración con el sistema competitividad (Círculo Virtuoso, 2018). Los principales resultados se reflejan en la firma del Acuerdo 042 de 2015 como una apuesta de ciudad.

En la actualidad la intervención de Círculo Virtuoso en los diferentes eslabones se lleva a cabo a través de tres Componentes, los cuales focalizan las acciones de intervención. Estos Componentes son: Pedagógico, Salud Sensorial y Psicosocial.

- **Componente Pedagógico:** Este componente busca formar niños, niñas y jóvenes con capacidades en términos de Lengua Inglesa, como iniciación a una segunda lengua; y a su vez, potencializar la formación de profesionales que se requieren en el futuro por medio el fortalecimiento del pensamiento científico y crítico, con capacidades y competencias exigidas por el mundo y el mercado laboral. (Círculo Virtuoso, 2018)

- **Componente Salud Sensorial:** Este componente busca propiciar elementos para garantizar procesos óptimos de aprendizaje, identificando potenciales problemas de salud sensorial como son: problemas auditivos o visuales. Además de la identificación, se pone en marcha actividades que contribuyan a un tratamiento adecuado, contribuyendo a disminuir la deserción escolar por esta causa. (Círculo Virtuoso, 2018)

- **Componente Psicosocial:** El propósito de este componente es incrementar el compromiso de las familias frente a los procesos de desarrollo y aprendizaje de los niños y niñas y la construcción de un proyecto de vida basado en la educación, los valores como el ejercicio de la ciudadanía y la participación desde la primera infancia; reconociendo la importancia del rol que juegan las familias, los cuidadores y la comunidad en la generación de espacios propicios para el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes. (Círculo Virtuoso, 2018)

A continuación, se presenta una tabla resumen con los resultados por cada una de las fases:

Tabla 2-1 Consolidado de la Estrategia Círculo Virtuoso

	I	II	III	I V	V	VI
Año	2012	2013		2015	2016	2017
Presupuesto	\$ 147.800.000,00	\$ 400.150.000,00	\$ 489.229.442,00	\$ 815.024.140,00	Información No Disponible	\$ 908.876.000,00
Duración (meses)	2	8	4	6	3	4
Número de Actividades	10	13	11	9	17	15
Eslabones	1	2	3	3	3	2
Intervenciones Niños (0 - 6 años)	966	1784	2932	1785	2060	2481
Intervenciones Jóvenes	0	2836	628	332	367	3222
Intervenciones Adultos (Docentes)	22	83	265	0	31	49
Intervenciones a Familias	106	328	638	360	664	600
Jardines intervenidos	1	1	3	3	4	11
Colegios intervenidos	0	1	1	3	5	8
Capacitación técnica	0	0	28	150	20	NA
Empleos	NA	NA	NA	10	5	NA
Unidades de negocio incubada	NA	NA	NA	7	2	NA

Fuente: Círculo Virtuoso, 2018.

Características y Criterios Básicos Necesarios para la Sistematización y Operacionalización de los Procesos Que Se Requieren para la Gestión de los Conocimientos Relacionados con el Programa “Círculo Virtuoso”

Desde la formulación del programa se entiende que un “Círculo Virtuoso” se pretende generar herramientas para articular, focalizar u modernizar todas las fases de desarrollo de la sociedad desde la formación inicial hasta el ciclo productivo y la retribución a la sociedad, por medio de una iniciativa a largo plazo. Para el logro de la implantación de este mecanismo de gestión se requiere intervenir incluso en la política pública, garantizar el impacto y trabajo en red. La implementación de “Círculo Virtuoso” en la sociedad, incluye que se logre el trabajo conjunto y organizado de los diferentes estamentos que hacen parte del sistema educativo (Círculo Virtuoso, 2019), tal como se puede observar en el gráfico 4.



Gráfico 4 Eslabones del Sistema Educativo.

Fuente: Círculo Virtuoso, 2019

A continuación, se describen algunos de los atributos y énfasis específicos de los diferentes Eslabones que conforman el Círculo Virtuoso de la Ciudad de Pereira (Información construida con base en las entrevistas e información documentada del programa):

Eslabón 1. Jardines Infantiles:

En este eslabón se trabajan aspectos como el bilingüismo, con énfasis en Inglés, a partir de los 3 años, desarrollo del pensamiento crítico y creativos, salud sensorial, acompañamiento psicosocial, pautas de crianza, emprendimiento. Asimismo, se han puesto en marcha programas encaminados a la formación de formadores, asesoría a agentes de

política pública para el mejoramiento de la infraestructura de los CDI y del Plan Operativo de Atención integral en la región. Todo esto encaminado a la puesta en marcha de valores, autocuidado (Círculo Virtuoso, 2019).

Eslabón 2. Colegios (Básica Y Media)

Este eslabón está encaminando en el fortalecimiento del bilingüismo, la articulación entre la formación inicial y la formación básica y media, creación de programas de apadrinamiento de niños y jóvenes, así como la formación de docentes de alta calidad. En este eslabón, también se ha trabajado en la dotación de material pedagógico y el voluntariado de joven bachiller (Círculo Virtuoso, 2019).

Se espera que eslabón se articule con el siguiente eslabón de tal manera que, desde las universidades se desarrollen actividades encaminadas a fortalecer la formación de los niños en innovación, ciencia y tecnología (Círculo Virtuoso, 2019).

Se continúa desarrollando el trabajo iniciado en el primer eslabón, de manera especial en los estudiantes de primaria, la formación en emprendimiento es un aspecto fundamental que se continúa fortaleciendo (Círculo Virtuoso, 2019).

Eslabón 3. Universidad

Desde las universidades se trabaja en diferentes frentes cómo:

1. Se articula con el anterior eslabón en pro de fortalecer el acompañamiento curricular a los colegios, se retoma el emprendimiento enfocado a la generación de empresas

tecnológica o spin off, se promueve la investigación, ciencia, tecnología e innovación, se continúa con el programa de formación en lengua inglesa en pro de alcanzar niveles B1 y B2 del marco común europeo (Círculo Virtuoso, 2019).

2. Fortalecimiento de programas académicos en áreas intensivas en conocimiento y de base tecnológica, participación de la Universidad en la formulación de políticas públicas encaminadas en mejorar los programas de ciencia, tecnología e innovación, con miras de articularse el siguiente eslabón.

Eslabón 4. Red De Nodos De Innovación, Ciencia Y Tecnología

El cuarto eslabón tiene como principal objetivo desarrollar ecosistemas de emprendimiento, los cuales se alimentan del trabajo iniciado desde los eslabones anteriores. Aquí se promueven emprendimientos en los programas priorizados por el Gobierno nacional y local. También se han buscado recursos para la generación de bancos de proyectos, la transferencia tecnológica y la puesta en marcha empresas capaces de adaptarse a entornos globales. Se esperan procesos de apropiación social del conocimiento (Círculo Virtuoso, 2019).

Eslabón 5. Comunidades Emprendedoras – Cede Y Centro De Empleo

El último eslabón espera recolectar los frutos del trabajo realizado en los eslabones previo, aquí se desarrollan y fortalecen los emprendimientos productivos, la identificación de grupos empresariales enfocados hacia la innovación que se articulen con

las universidades. Se conserva el espíritu de motivar cambios en la política pública y una divulgación activa de los logros alcanzados (Círculo Virtuoso, 2019).

Modelo De Gestión Basado En El Conocimiento Para El Programa De Intervención Social “Círculo Virtuoso.

De acuerdo con Carbonell (2016), la gestión del conocimiento puede aplicarse a todo tipo de organización, tanto públicas como privadas, con ánimo o sin ánimo de lucro, sin importar el tamaño de la organización. Sin embargo, en las organizaciones donde el conocimiento es fundamental, la gestión de este es clave, dado que se traduce en ahorros, que suelen provenir de experiencias compartidas, mejores prácticas y trabajo coordinado.

A partir de la revisión de los diferentes modelos teóricos sobre la gestión del conocimiento, se propone un modelo con base en los lineamientos establecidos por Carbonell (2016), el cual, se adapta a las características específicas del programa Círculo Virtuoso. Los elementos clave para poder implementar dicho modelo son:

Conocimiento crítico del programa: en este caso, se hace necesario identificar y estructurar los conocimientos que son indispensables para aportar valor (Carbonell, 2019).

Los procesos: hace referencia a cómo se va a lograr que el conocimiento fluya a través de los canales de comunicación, en este sentido, se requiere conectar y recopilar el conocimiento (Carbonell, 2019).

Las personas: hacer referencia a la necesidad de determinar quiénes son los emisores y los receptores del conocimiento, quiénes son los responsables de diseñar y llevar

a cabo las tareas, suministran el flujo de conocimiento y se encargan de evaluar los resultados obtenidos y determinar las mejoras.

La tecnología: hace referencia a los soportes y herramientas tecnológicas que se requieren para facilitar el flujo de conocimiento, también permiten integrar los procesos y ponerlos a disposición de las personas.

A continuación, se relacionan el modelo de Gestión propuesto para “Círculo Virtuoso y se detallan los pasos para implantar el modelo de gestión de conocimiento”

Modelo Propuesto Para La Gestión Del Conocimiento

El diagrama correspondiente al modelo que se ha propuesto para la gestión del conocimiento del programa se presenta a continuación. Este se basa en la revisión teórica de sobre la Gestión del Conocimiento y en las características del programa de Círculo Virtuoso (Ver gráfico 5).

A continuación, se relación el funcionamiento del modelo propuesto

Evaluación Inicial:

El primer paso para desarrollar la adecuada implantación de un modelo de gestión del conocimiento para el programa Círculo Virtuoso es identificar la forma en la que se está gestionando actualmente el conocimiento.

En este sentido, es posible considerar que, desde el Programa Círculo Virtuoso, de manera intuitiva se han gestionado las experiencias previas, esto se evidencia por medio de los informes de gestión al finalizar cada año, actualmente el programa cuenta con 7 informes que permite sistematizar las actividades, y resultados alcanzados cada año.

Sin embargo, se hace evidente que dicha sistematización no obedece a un formato previamente establecido, por tanto, cada informe ofrece información relacionada de manera diferente, es decir los informes no son comparables entre sí, dificultando la trazabilidad de las actividades asociadas al programa.

De acuerdo con lo anterior, para la adecuada evaluación inicial se recomienda la aplicación de un instrumento que permita determinar en qué medida se ha gestionado el conocimiento. Para esto, se propone la aplicación de un instrumento que recolecte información relacionada a los siguientes aspectos:



Gráfico 5: Modelo para la Gestión del conocimiento propuesto

Fuente: Elaboración propia.

A. Cultura: el fin es promover entre los profesionales vinculados al proyecto la contribución de los colaboradores a implementar la gestión basada en el conocimiento, se requiere contar con una estructura organizacional que permita la fluidez de información. El logro de este objetivo requiere un ambiente de confianza, que contribuye al intercambio de información, dar reconocimiento a los aportes de los involucrados y fomentar el aprendizaje continuo (Londoño y García, 2015). Entre las variables que se pueden analizar están:

- Disponibilidad de programas de formación y capacitación
- Reconocimiento al logro de los colaboradores
- Estrategias que motivan compartir conocimiento

B. Mapa de conocimiento: permite identificar el conocimiento que posee el programa, el conocimiento que requiere y quienes poseen el conocimiento, al interior y por fuera de esta (Londoño y García, 2015). Entre las variables que se deben analizar se encuentran:

- Conocimientos requeridos para el cumplimiento de las funciones asignadas
- Inventario periódico del conocimiento existente en el programa
- Los mecanismos para detectar necesidades de capacitación
- Colaboradores con capacidad de aprendizaje

C. Adquisición y desarrollo del conocimiento: corresponde a las fuentes que han sido identificadas por el programa para acceder a nuevos conocimientos y a los mecanismos implementados para lograr su desarrollo (Londoño y García, 2015). Entre las variables que se recomiendan están:

- Aprendizaje logrado a través de la interacción con el entorno

- Formación para la generación de nuevos conocimientos, se debe desarrollar en dos fases al momento de vincularse al proyecto y de manera posterior, a partir de las lecciones aprendidas.
- Recopilación de alabanzas externas para el desarrollo del conocimiento

D. Aplicación: en este caso se evalúa la forma en que el programa utiliza el conocimiento para lograr mejoras en el servicio, agregar valor y responder a los requerimientos internos y externos (Londoño y García, 2015). Entre las variables que se pueden medir están:

- Promoción de espacios de capacitación entre colaboradores, generando espacios de intercambio de conocimientos
- Desarrollo de nuevos proyectos o programas a partir de la aplicación de los conocimientos que proviene de los nuevos colaboradores.
- Aplicación del conocimiento en el mejoramiento de los servicios actuales.

E. Transferencia de conocimiento: considera los espacios dispuestos para que entre los colaboradores compartan técnicas, métodos, experiencias conocimientos e ideas de mejora (Londoño y García, 2015). Entre las variables que se pueden analizar están:

- Apertura a compartir conocimiento y métodos de trabajo
- Promover el uso de herramientas electrónicas para compartir información como la nube o la intranet, garantizando que todos puedan acceder a esta de manera segura.

F. Preservación: hace referencia a los mecanismos de almacenamiento y conservación del conocimiento del programa con el fin de que pueda ser consultado o utilizado en cualquier momento. (Londoño y García, 2015)

- Documentación de lecciones aprendidas, mejores prácticas.

- Procedimiento para sistematizar el conocimiento requerido para el desarrollo de las intervenciones.
- Actualización periódica del conocimiento organizacional.

Estrategia De Implantación: Proyecto Piloto

Hace referencia al plan de acción propuesto para la implantación de un modelo de gestión del conocimiento. De acuerdo con Carbonell (2016, p. 64) “la estrategia de implantación deriva de los requerimientos identificados en la evaluación”, ya que a partir de esta se identifican las mejoras requeridas en cada uno de los elementos constitutivos del programa. Este mismo autor afirma que en la fase inicial del proceso, “puede ser de gran utilidad la implantación inicial de proyectos piloto que tienen como objetivo implantar y ajustar cada una de las herramientas elegidas a los requerimientos de la organización”. (p. 66)

Entre las estrategias que se pueden desarrollar para la adecuada implantación del modelo, y atendiendo a las recomendaciones de Carbonell (2016), se tienen:

- La creación de grupo de trabajo, estos contribuyen a la identificación de conocimiento que proviene de la experiencia y que no se ha documentado, en este sentido se espera que los grupos de trabajo contribuyan a que el conocimiento tácito sea puesto a disposición de todos los colaboradores del Proyecto.
- Sesiones de aprendizaje, el objetivo de este espacio es el acopio de información, que contribuya el mejoramiento de los procesos planeación y desarrollo de las actividades, se espera identificar las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.

- El acceso a mecanismos de acopio de información como son manuales y procedimientos, de esta manera es posible apropiarse de los saberes que de manera previa han adquirido otros integrantes del proyecto, que consiste en aprender antes de abordar una nueva actividad
- La siguiente actividad se relaciona con la recopilación, en esta fase de deben recolectar las lecciones aprendidas, el conocimiento que se requiere para el desarrollo de una actividad.
- Implantación de acciones correctivas, con base es la fase previa, se establecen las acciones encaminadas a prevenir que se remitan errores previamente identificados.
- Se requiere identificar a los colaboradores o profesionales que tiene el conocimiento sobre el proyecto (los más experimentados) y poner en marcha los talleres necesarios para el intercambio de conocimiento, encaminado a garantizar el adecuado desarrollo del proyecto.
- Identificar y poner a disposición del proyecto, el conocimiento en poder de personas que puedan llegar a abandonar la organización en breve.

Despliegue Del Modelo

En esta fase, se espera que todos los colaboradores del programa hayan asumido sus responsabilidades en relación con la gestión del conocimiento,

Los procesos relativos están plenamente operativos, la tecnología de apoyo ya se ha puesto en marcha y el modelo de gobernanza se ha comunicado a la organización y ya se utiliza. Durante esta fase de despliegue será necesario “pulir” algunos aspectos del

modelo y para ello se llevarán a cabo las modificaciones oportunas para entrar ya en la última fase. (Carbonell, 2016, p. 66)

Operativa

El modelo es ya plenamente operativo y funcional. Las personas que integran la organización lo han asumido e integrado dentro de su operativa habitual de trabajo. Naturalmente, a medida que vaya pasando el tiempo será necesario realizar ajustes para mantener la alineación del modelo de gestión del conocimiento con los objetivos y líneas estratégicas de la organización y todo ello puede llevarse a cabo en base a una dinámica de mejora continua. (Carbonell, 2016, p. 66)

Conclusiones

El programa de Círculo Virtuoso es una iniciativa local que contribuye al bienestar de la comunidad, desde el trabajo articulado de profesionales de diversas áreas conscientes de la necesidad de transformar la sociedad. Esta iniciativa, producto de la sociedad, es una muestra de la preocupación por garantizar el desarrollo integral de los niños, es así como procura trabajar en todos los niveles de formación desde la primera infancia hasta los jóvenes universitarios. Se evidencia además, que reconoce la necesidad de ser generados de iniciativas productivas por medio de la generación de proyectos de desarrollo en ciencia, tecnología e innovación.

Desde la revisión del marco teórico es posible identificar diferentes modelos para la gestión del conocimiento de las organizaciones, se identifica la coincidencia de estos en aspectos claves como son; la necesidad de conservar el conocimiento de la organización, la importancia de aprender de las experiencias previas y de realizar ajustes con base en la sistematización de las experiencias.

El programa de Círculo Virtuoso ha tenido dificultades a la hora de gestionar los aprendizajes que ha logrado durante los 7 años de ejecución de la iniciativa, en este sentido el proyecto de investigación desarrollado es una contribución significativa para la adecuada implementación de las fases posteriores del programa

El modelo de gestión propuesto considera cuatro fases fundamentales, la primera corresponde a la evaluación inicial de la organización, esta fase permite conocer la disposición de la organización para gestionar el conocimiento, la segunda fase se basa en la puesta en marcha del modelo de gestión del conocimiento y la sistematización inicial de las lecciones aprendidas y

el desarrollo de la prueba piloto, la tercera fase corresponde el despliegue del modelo el cual se basa en la socialización del modelo a todos los profesionales y la puesta en marcha de los procesos de sistematización, retroalimentación e identificación de mejores práctica. La última fase corresponde a la fase operativa, en la cual el modelo se encuentra en pleno funcionamiento y evaluación, en esta fase además se pueden implementar ajustes al modelo.

Recomendaciones

Poner en marcha talleres de socialización del modelo de gestión del conocimiento para que este sea conocido por todos los actores involucrados en el programa de Círculo Virtuoso.

Implementar mecanismo de divulgación de los resultados obtenidos por medio de la iniciativa de Círculo Virtuoso para que este tenga mayor reconocimiento y apoyo por parte de la comunidad.

Sistematizar los principales logros del programa para lograr mayor efectividad en la gestión de los recursos para el funcionamiento del programa. Que permita garantizar la estabilidad laboral de los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo 42. Concejo de Pereira. Pereira, Colombia, 21 de diciembre de 2015. Disponible en http://www.concejopereira.gov.co/es/idocumentos/ver/2054/eyJ0aXBvIjowLCJxIjoilwiaw5pdEZyb20iOjAsImYiOiIyMDElIn0=
- Bermúdez, O. (2011). Origen y actualidad de la Gestión del Conocimiento. Recuperado de <https://entorno-empresarial.com/origen-y-actualidad-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Betancur, J. (2014). Integración de modelos de gestión en la dirección de la investigación en instituciones técnicas y tecnológicas. *I+D Revista de Investigaciones*, 2(1), 25-30
- Bohórquez, L.E. (2013) Gestión del conocimiento en la Cibersociedad. Recuperado de <https://issuu.com/ligiaelenab/docs/cibersociedad>
- Círculo Virtuoso, (2017). Círculo Virtuoso Pereira <https://www.youtube.com/watch?v=V2RVqq3J838>
- Círculo Virtuoso, (2016). Historia del proyecto. Pereira: *Circulo Virtuosos*. Recuperado de <https://www.circulovirtuosopereira.org/es/ipaginas/ver/G15/32/historia-del-proyecto/>
- Carbonell, J. (2016). Como Implementar un sistema de Gestión del Conocimiento. *Observatorio de recursos Humanos y RR.LL.*
- Danielgrifol.es, (24 de abril de 2019). ¿Qué es un trabajador del conocimiento? Recuperado de <https://danielgrifol.es/que-es-un-trabajador-del-conocimiento/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, (2019). Censo nacional de población y vivienda 2018. Presentación de resultados (3ra entrega). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/cnpv-2018-presentacion-3ra-entrega.pdf>

Dunay Dangel, A. (2010). Definiciones de Gestión del Conocimiento en Gestión del Conocimiento: Una Herramienta Esencial para el Diseño de Sistemas de Información. Recuperado de <https://www.econlink.com.ar/gestion-conocimiento/definicion>

Fructuoso, J. (2006). Breve historia del alma en la Antigüedad. *Revista electrónica de estudios filológicos*, XII, 6(12). Recuperado de <https://www.um.es/tonosdigital/znum12/secciones/Estudios%20J-Alma.htm>

González, M. R. (2006). *El negocio es el conocimiento*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7KDcQOiPc2IC&oi=fnd&pg=PR14&dq=El+negocio+es+el+conocimiento&ots=v6nwT0Y6iY&sig=QcCvefieLou7Kq_theEE9FOa_uM#v=onepage&q=El%20negocio%20es%20el%20conocimiento&f=false

Montuschi, L. (2001). Datos, información y conocimiento. De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento. *Serie Documentos de Trabajo de la Universidad del CEMA*, 192, 6. Recuperado de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/192.pdf>

Pérez Porto, J. & Merino, M. (2008. Actualizado: 2012). Definicion.de: Definición de método inductivo (<https://definicion.de/metodo-inductivo/>)

Pereira Como Vamos, 2019. Informe de Calidad de vida 2019 Recuperad de https://s3.pagegear.co/1/contents/2019/informe_calidad_de_vida_2019.pdf

Pereira, H. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. *Éxito Empresarial*. (165). 1-6. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Quintero, J. (2014). Sociedad en Movimiento - Círculo Virtuoso Pereira <https://www.youtube.com/watch?v=BEUF0ggEL6E>

Rivero, G. & González, G. (2004). Bases Teóricas de la Gestión del Conocimiento en las Organizaciones. Cuba: Universidad de Pinar del Río. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos15/bases-teoricas/bases-teoricas.shtml>

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

Ruíz, Á. (2016). La contaminación de las fuentes hídricas por parte de empresas agrícolas en el corregimiento de la Florida, municipio de Pereira, Risaralda. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada.

Salim, R. (2002). *Revisión del concepto de conocimiento como valor económico, en particular como objeto de gerencia, desde el punto de vista de la función de la información en organismos biológicos, organizaciones sociales y sistemas mecanizados*. Tesis Doctora. Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Sánchez, A.J., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economías de la Empresa*, 13(2), 97 – 111.

Sociedad en Movimiento, (2019). Historia. Pereira: *Sociedad en Movimiento*. Recuperado de <https://www.sociedadennovimiento.com/es/ipaginas/ver/G34/41/historia/>

Anexos

Anexo A: Entrevista Proyecto de Investigación

La presente entrevista hace parte del proyecto de investigación **Modelo de gestión basado en el conocimiento para un programa de intervención social Círculo Virtuoso en el municipio de Pereira**, el cual tiene como objetivo: Diseñar un modelo de gestión basado en el conocimiento para el programa de Intervención Social “Círculo Virtuoso” del municipio de Pereira para asegurarse de la continuidad, operación de sus procesos y la conformidad de los servicios prestados.

Entrevista No. _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora: _____

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO:

1.1.Nombre Completo: _____

1.2.Profesión: _____

1.3.Ocupación Actual: _____

1.4.Cargo o tipo de Vinculación en Círculo Virtuoso: _____

(Rol: Gestor, Formulator, Operador, Beneficiario, Otro)

1.5.Fase(s) en la(s) que participo en Círculo Virtuoso: _____

1.6. Desde su participación en el proceso, ¿Con cuál o cuáles de los eslabones y componente tiene o ha tenido participación específica?

PARTICIPACIÓN EN CÍRCULO VIRTUOSO:

1.7. ¿Cómo definiría usted a Círculo Virtuoso, esto teniendo en cuenta su participación en la estrategia

1.8. ¿Cuáles considera usted que son los objetivos de la estrategia de Círculo Virtuoso?

1.9. ¿Cuáles considera usted que son las transformaciones que ha tenido Círculo Virtuoso?

1.10. ¿Qué actores identifica usted fueron cruciales, durante su participación en Círculo Virtuoso y cuáles fueron sus aportes?

Actores	Aportes

1.11. De acuerdo con su participación, ¿Cuál considera que es el mayor logro obtenido por Círculo Virtuoso?:

1.12. ¿Cuál considera fue o es el mayor inconveniente de la estrategia de Círculo Virtuoso y cuáles serían posibles medios para superarlo?

Inconveniente	Medios de superación

- 1.13. Puede referenciar algún caso exitoso que conozca de la estrategia Círculo Virtuoso, desde su participación (es importante indagar en qué Fase y si está Documentado)

IMPACTO EN CÍRCULO VIRTUOSO:

- 1.14. ¿Cuáles son para usted los principales impactos de la estrategia “Círculo virtuoso” por eslabón?

Eslabón	Impacto
Jardín	
Colegios	
Universidad	
Red de Nodos	
Comunidades	

- 1.15. En su opinión, ¿Las acciones implementadas por Círculo Virtuoso en sus diferentes Fases, aportan los elementos necesarios para alcanzar los impactos esperados?

- 1.16. Califique cada una de las siguientes variables según su percepción

	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO
Grado en que se han cumplido los objetivos de la estrategia				
Grado de satisfacción con las acciones ejecutadas				
Cumplimiento de las expectativas				
Impactos logrados por la estrategia				
Grado de conocimiento de la estrategia Círculo Virtuoso				

2. ¿Cuenta usted con información que soporte lo mencionado anteriormente, o conoce en que Documento del Proyecto reposa esta información a manera de evidencia?