

**PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES DEL
TERCER SECTOR (ONGs): CASO DE ESTUDIO^{1*}**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES IN THIRD SECTOR ORGANIZATIONS
(NGOs): CASE STUDY**

**PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES DO
TERCEIRO SECTOR (ONGs): ESTUDO DE CASO**

AGUILERA CASTRO_Adriana, ASPRILLA CASTILLO_Vanessa

Magister en Ciencias de la Organización, Universidad del Valle, Profesora Titular, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Humanismo y Gestión. Email: adriana.aguilera@correounivalle.edu.co. Colombia.

Profesional en Comercio Exterior, Universidad del Valle, Colombia. Email: vanessa.asprilla@correounivalle.edu.co Colombia.

Recibido: 10 de agosto de 2019

Aprobación: 6 de diciembre de 2019

DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.192002.122>

RESUMEN

*Este artículo es producto del Proyecto de Investigación Titulado: Proceso de Gestión del Conocimiento y propuesta de un Modelo para las Organizaciones del Tercer Sector en el Valle del Cauca. Estudio de Caso, financiado por la Universidad del Valle y Colciencias, mediante el programa Jóvenes Investigadores e Innovadores. Convocatoria 2013. El proyecto se desarrolló con el apoyo del Grupo de Investigación Humanismo y Gestión de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, finalizo en el Año 2015.

El presente trabajo tiene como objetivo verificar empíricamente las prácticas de gestión del conocimiento en una organización del tercer sector (ONG). Las Organizaciones no gubernamentales son cada vez más importantes, ya que logran suplir necesidades sociales insatisfechas; por tanto, el estudio de sus prácticas de gestión del conocimiento, es significativo para el apoyo al mejoramiento de su gestión. Este artículo aborda un estudio de caso; el enfoque de investigación es cualitativo, de tipo descriptivo y para la recolección de información se aplicaron entrevistas semi – estructuradas. El caso de estudio es la Fundación Carlos Portela, una organización reconocida en el Valle del Cauca (Colombia), por su labor de apoyo a los niños con cáncer y sus familias. Los resultados obtenidos en el estudio evidencian que la Fundación Carlos Portela desarrolla prácticas de adquisición, socialización, almacenamiento, distribución y uso del conocimiento, que en su mayoría, carecen de una estructura formalmente establecida. Esta situación se puede explicar principalmente porque no existe claridad de lo que significa gestionar el conocimiento y de los beneficios, oportunidades y potencialidades que representa esta actividad para el desarrollo de las organizaciones.

Palabras Clave: gestión del conocimiento, ONGs, estudio de caso, organizaciones, tercer sector.

JEL: D83, L31, M10, M14, M19

ABSTRACT

This paper aims to empirically verify knowledge management practices in a third sector organization (NGO). Non-governmental organizations are increasingly important, since they manage to meet unmet social needs; therefore, the study of their knowledge management practices is significant to support the improvement of their management. This article addresses a case study; the research approach is qualitative, descriptive and semi-structured interviews were applied to the collection of information. The case study is the Carlos Portela Foundation, an organization recognized in the Valle del Cauca (Colombia), for its work in support of children with cancer and their families. The results obtained in the study show that the Carlos Portela Foundation develops practices of acquisition, socialization, storage, distribution and use of knowledge, which for the most part lack a formally established structure. This situation can be explained mainly because there is no clarity of what it means to manage knowledge and the

benefits, opportunities and potentials that this activity represents for the development of organizations.

Keywords: knowledge management, NGOs, case study, organizations, third sector.

JEL: D83, L31, M10, M14, M19

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo verificar empiricamente as práticas de gestão do conhecimento em uma organização do terceiro setor (ONG). As organizações não-governamentais são cada vez mais importantes, pois conseguem atender às necessidades sociais não atendidas; por tanto, o estudo de suas práticas de gestão do conhecimento é significativo para apoiar a melhoria de sua gestão. Este artigo aborda um estudo de caso; a abordagem da pesquisa é qualitativa, entrevistas descritivas e semiestruturadas foram aplicadas à coleta de informações. O estudo de caso é a Fundação Carlos Portela, uma organização reconhecida no Valle del Cauca (Colombia), por seu apoio a crianças com câncer e suas famílias. Os resultados obtidos no estudo mostram que a Fundação Carlos Portela desenvolve práticas de aquisição, socialização, armazenamento, distribuição e uso de conhecimento, que em grande parte carecem de uma estrutura formalmente estabelecida. Essa situação pode ser explicada principalmente porque não há clareza sobre o que significa gerenciar o conhecimento e os benefícios, oportunidades e potenciais que essa atividade representa para o desenvolvimento das organizações.

Palavras -Chave: gestão do conhecimento, ONGs, estudo de caso, organizações, terceiro setor.

JEL: D83, L31, M10, M14, M19

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones pertenecientes al tercer sector resaltan por su labor de apoyo a la sociedad, por medio de acciones que buscan generar bienestar en las personas, tales como la promoción de valores, la satisfacción de necesidades emocionales y el mejoramiento de la calidad de vida. Estas y otras virtudes hacen que el tercer sector cobre cada vez mayor importancia para la sociedad. A pesar de su relevancia, estas organizaciones no han sido el eje de atención de un

A pesar de las dificultades encontradas, también se evidencian fortalezas principalmente en las prácticas de a) adquisición de conocimientos, aquí es evidente el constante interés de la organización por conocer las necesidades de su entorno, principalmente las de la comunidad atendida, para poder apoyarlos de forma integral y efectiva y cumplir con su misión; y b) uso del conocimiento, aquí se perciben beneficios como la constante búsqueda del aprovechamiento del conocimiento en la gestación de mejores procesos que les permitan optimizar la contribución social que generan.

Como recomendación para la Fundación Carlos Portela, se sugiere integrar de manera formal la gestión del conocimiento, sus herramientas, sus prácticas y sus beneficios a los procesos cotidianos que se llevan a cabo, con el fin de lograr un mejor aprovechamiento del conocimiento que se genera desde su quehacer diario. También se recomienda dar a la práctica de almacenamiento de conocimientos una mayor formalidad para evitar que la pérdida de personal pueda impactar negativamente sus procesos misionales, porque la constante rotación de personal puede ocasionar pérdida de conocimientos.

REFERENCIAS

- (1) Alavi, M; & Leidner, D. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- (2) Asprilla, V. (2014). La Gestión Del Conocimiento Como Desafío Para Las Organizaciones Del Tercer Sector: Una Aproximación Teórica. Encuentro Internacional de Investigadores en Administración 2014. <http://administracion.uexternado.edu.co/encuentroInvestigacion/plantillas/2014/MemoriasEncuentroInvestigacion2014.pdf>
- (3) Borga, F; Lettieri, E; & Savoldell, A. (2003). *Knowledge management for no profit sector: methodologies and findings*. Third European conference on knowledge management.
- (4) Castillo, M. (2005). Metodología de investigación científica USN. Método de estudio de caso. Recuperado de: https://www.usn.edu.mx/site/index.php?option=com_content&view=article&id=162:metodo-de-estudio-de-caso&catid=86:metodologia&Itemid=124
- (5) Cullom, C; & Cullom, R. (2011). "Knowledge Management for Nonprofits: A Strategy for Organizational Sustainability," *Communications of the IIMA*: Vol. 11: Iss. 2, Article 2.

- (6) Drucker, P. (2003). *La Gestión del Conocimiento*. Madrid: Ediciones Deusto.
- (7) Edvardsson, I.R. (2008). HRM and Knowledge management. *Employee Relations*, 30(5), 553-561.
- (8) Eisenhardt K; & Graebner M. (2007). Theory Building From Cases: Opportunities And Challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1), 25-32.
- (9) Fantova, F. (2006). Aproximaciones a la intervención social. Recuperado el 08 de noviembre de 2014: www.fantova.net
- (10) Fundación Carlos Portela (2017). Quienes Somos. Cali, Colombia: Fundación Carlos Portela. Recuperado de: <http://fundacarlosportela.org/>
- (11) Galvis, E; & Sanchez, J. (2013). A critical review of knowledge management in software process reference models. *JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag.* 10(2).
- (12) González, A; Joaquí, C; & Collazos, C. (2009). Karagabi kmmodel: modelo de referencia para la introducción de iniciativas de gestión del conocimiento en organizaciones basadas en conocimiento, *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería*, 17(2), 223-225.
- (13) Hedlund, G. (1994). A Model of Knowledge Management and the N-Form Corporation. *Strategic Management Journal*. 15, pp. 73-91.
- (14) Hernández, R; Collado, C; & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- (15) Herrera, M. (1998). La especificidad organizativa del tercer sector: Tipos y dinámicas, *Revista Papers*, (56), 163-196.
- (16) Kaplan, R; & Norton, D. (2007). Using the Balanced Scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 85 (7-8), 150-161.
- (17) Kumar, K; Jain, K; & Tiwary, R. (2013). Leadership activities and their impact on creating knowledge in organizations. *International Journal of Leadership Studies*, 8(1), 15-27.
- (18) López, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere*, 17(56), 139-144.
- (19) Nonaka, I; & Takeuchi, H. (1999). *La Organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México, D. F.: Oxford University Press.
- (20) Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. (2012). *Gestionando el conocimiento para transformar la realidad*. Recuperado el 02 de junio de 2014: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1377_Reflexi%C3%B3n%20Inicial.pdf.
- (21) OCDE. (2008). *La evaluación del desarrollo económico y del empleo a nivel local*. México: Programa LEED de la OCDE.
- (22) Pava, L. (2008). Competencias laborales de trabajadores sociales en el tercer sector de la economía, *Revista Tendencias & Retos*, (13), 125-138
- (23) Polanyi, M. (1997). *Personal knowledge: Towards a post-critical philosophy*. London, UK: Routledge
- (24) Rivero, A; & Díaz, M. (2008). La interdisciplinariedad en la organización de los Procesos institucionales. *Acimed*. 18(6).
- (25) Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.

- (26) Stankosky M; & Baldanza C. (2001). A system approach to engineering a knowledge management system. En: Barqu'in et. al. Knowledge management . The catalyst for electronic government. Part II: Setting stage for electronic government.
- (27) Tobar, F; & Fernández, C. (2000). Organizaciones solidarias: Innovación y gestión en el Tercer Sector. Buenos Aires. Lugar editorial.
- (28) Willig, C. (2001). *Introducing qualitative research in psychology. Adventures in theory and method*. New York: Open University Press.