

opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Lingüística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 34, 2018, Especial N°

18

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1587/ ISSN: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

Adquisición, transferencia y utilización del conocimiento en las PYMES Vallecaucanas (Colombia)

Sandra Cristina Riascos Erazo
Universidad del Valle
sandra.riascos@correounivalle.edu.co

Resumen

Las organizaciones se encuentran en un proceso de transformación en búsqueda por constituirse en organizaciones inteligentes; este artículo tiene como propósito ilustrar el análisis de cómo las PYMEs adquieren, transfieren y usan el conocimiento, se consultó a 117 empresas, se utilizó técnicas de estadística descriptiva e inferencial; se identificó como las principales prácticas: la utilización de las TIC, la colaboración, el compartir las experiencias y los conocimientos, la utilización del conocimiento para resolver problemas y el trabajo en equipo; finalmente, se logra concluir que las prácticas de utilización del conocimiento se relacionan en mayor escala con la gestión del conocimiento.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, adquisición del conocimiento, transferencia del conocimiento, uso del conocimiento, PYME, Valle del Cauca

Acquisition, transfer and utilization of knowledge in vallecaucanas SMES (Colombia)

Abstract

The organizations are in a process of transformation in search to become intelligent organizations; The purpose of this article is to illustrate the analysis of how SMEs acquire, transfer and use knowledge, 117 companies were consulted, descriptive and inferential

statistics techniques were used; It was identified as the main practices: the use of ICT, collaboration, sharing experiences and knowledge, the use of knowledge to solve problems and teamwork; Finally, it is possible to conclude that knowledge use practices are related in greater scale to knowledge management.

Key words: Knowledge management, knowledge acquisition, knowledge transfer, use of knowledge, SMEs, Valle del Cauca.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento desde diferentes autores (Argote et al., 1990, Wiig, 1993, Alavi et al., 2002, Goh, 2002, Real et al., 2006, Atehortúa et al, 2011) indican que es un aspecto importante y fundamental para la construcción de organizaciones que aprenden, especialmente porque se busca aprovechar el poder que tiene el compartir el conocimiento al interior de las empresas para generar ventajas innovadoras y competitivas.

La Gestión del conocimiento se ha constituido en una dinámica estratégica de las organizaciones modernas, para abordar y enfrentar mercados competitivos e innovadores; la utilización coherente y efectiva de la información y del conocimiento que se desarrolla en las organizaciones es fundamental para constituirse en organizaciones capaces de sobrevivir en ambientes competitivos (Medina, Medina, Nogueira, 2017; Porter y Heppelmann, 2016).

Las organizaciones buscan aprovechar de forma optimizada el conocimiento que a su interior se viene desarrollando, en este sentido, el desarrollo del ciclo de la gestión del conocimiento juega un papel

importante en consolidarlas en organizaciones que aprenden o inteligentes; considerando que este tipo de organizaciones buscan solucionar sus problemas a través de la utilización de su conocimiento interno (Tejiero, 2016; Ureña, Quiñones y Carruyo, 2016).

Medina, Medina, Nogueira (2017) menciona la importancia del ciclo de la gestión del conocimiento en la constitución de organizaciones que aprenden u organizaciones inteligentes, en este sentido, se han encontrado diferentes estudios donde se evidencia la importancia que tiene la adquisición, transferencia y utilización como los desarrollados por: Roldán, 2006; Atehortúa et. al., 2011; Benavides & Quintana, 2007, entre otros.

De acuerdo a los antecedentes analizados se estableció como interrogante de la investigación: ¿Cuáles son las prácticas de adquisición, transferencia y utilización del conocimiento que desarrollan las PYMES del Valle del Cauca?, para resolver dicho interrogante fue pertinente una metodología de carácter cuantitativa, donde se analizó la información entregada por 117 PYMES a través de un cuestionario estructurado que fue analizada a través de estadística descriptiva e inferencial, donde se evidenció que la adquisición del conocimiento en las PYMES muestra una tendencia positiva hacia el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC); además de la colaboración como un mecanismo importante en esta fase del ciclo; la transferencia del conocimiento en las PYMES se desarrolla de forma principal a través de compartir con los compañeros de trabajo la experiencia y los conocimientos adquiridos en la organización; la utilización del conocimiento en las PYMES se realiza a

través del conocimiento del personal más capacitado para resolver problemas, mediante la dinámica de trabajo en equipo.

Finalmente, las PYMEs han desarrollado diferentes dinámicas para fortalecer la utilización del conocimiento, lo cual permite concluir que esta etapa se identifica con mayor relación a la gestión del conocimiento en las PYMEs del Valle del Cauca –Colombia. En este mismo sentido, es importante mencionar que la gestión del conocimiento es una herramienta esencial en las organizaciones para resolver sus problemáticas y proyectar estrategias competitivas.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Gestión del Conocimiento

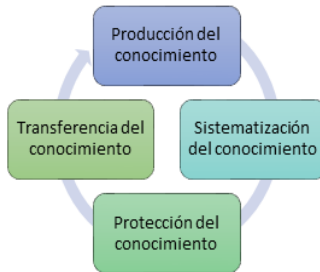
La gestión del conocimiento se enfoca en facilitar y gestionar los conocimientos desarrollando actividades como la creación, la captura y el uso (Wiig, 1997). Según Von, Ichijo y Nonaka, (2001), la gestión del conocimiento se relaciona con el conjunto de actividades direccionadas para visionar, diseñar, crear y liderar el manejo del conocimiento tácito y explícito en las organizaciones, con el propósito de generar nuevo conocimiento, permanente innovación y mejoramiento continuo e incrementar la productividad y competitividad de las empresas.

Entre tanto, autores como Senge (1992) opinan que la GC es un proceso que, si se realiza de una manera adecuada, en un tiempo oportuno y con eficiencia se convertiría en una organización inteligente donde los colaboradores no solo generan conocimiento, sino que aprenden a aprender. Mientras que para Ángulo (2017) el conocimiento es interpretado como la información procesada que tiene un individuo fundamentada en leyes de la ciencia y por sus experiencias, dicho conocimiento trasciende a lo colectivo a través de métodos y procedimientos que las organizaciones emplean en la producción de bienes y servicios.

2.2 Ciclo de Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento cuenta con cuatro procesos fundamentales para su desarrollo, los cuales requieren de evaluación de acuerdo a sus particularidades (Bhatt, 2000), estos procesos: producción del conocimiento, sistematización del conocimiento, protección del conocimiento y transferencia del conocimiento (figura 1), cada uno de ellos con funciones y características específicas que enriquecen el sistema de GC. Otros autores como Wiig (1997) nombran las fases del ciclo como: creación, manifestaciones, uso y transferencia, aunque finalmente con objetivos en común.

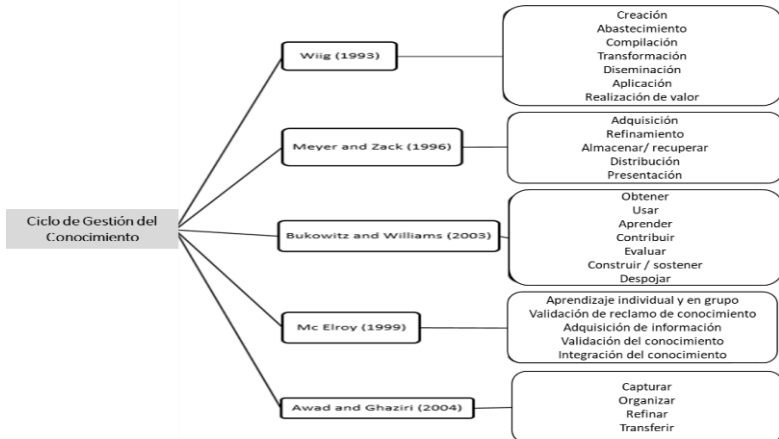
Figura 1. Ciclo de la gestión del conocimiento



Fuente: Adaptado de Atehortúa y otros, (2011)

Como se puede observar en la figura 2, algunos autores definen algunas fases de ciclo de la gestión del conocimiento, en donde prevalece la creación, adquisición, adopción, aprendizaje, transferencia, utilización, etc.

Figura 2. Fases del ciclo de la gestión del conocimiento



Fuente: Tomado de Kumar & Anwarul (2014), citando a Wiig (1993), Meyerand (1996), Bukowitz y Williams (2000), McElroy (1999) y Awad y Ghaziri (2004)

Después de un análisis de las diferentes propuestas del ciclo de gestión del conocimiento, se determinó que para efectos del presente estudio se ha escogido tomar tres fases: adquisición, transferencia y uso del conocimiento.

2.1. Adquisición del conocimiento

El primer proceso del ciclo de la GC tiene que ver con la identificación, estandarización y control de las diferentes formas en que una organización produce conocimiento (Atehortúa y otros, 2011), esto incluye las diferentes formas de producción del conocimiento y el proceso del mismo. Ésta primera etapa corresponde al diagnóstico y además incluye actividades como la organización y depuración del conocimiento Wiig, (1993), citado por Alavi et al., (2002).

El modelo propuesto por Van Beveren (2002) enfoca la adquisición del conocimiento a partir de definiciones de datos, información y conocimiento; esto es complementario a lo mencionado por Soo & Devinney (2002) en donde cualquier manifestación de conocimiento requiere que se convierta en información para ser comunicada fuera del cerebro, lo que denota que las organizaciones deben centrar sus esfuerzos en el talento humano para aprovechar el capital humano-intelectual y para promover el intercambio de información relevante que impulse la creatividad e innovación entre los colaboradores.

La creatividad es una característica de la producción de conocimiento la cual empieza de forma individual y que posteriormente

puede enseñarse a demás miembros de la organización, quienes generan nuevas ideas y rompen con pensamientos y suposiciones rígidas (Bhatt, 2000). Otra forma de producir conocimiento es con la investigación del entorno o investigación exploratoria, con la cual se analizan variables que impactan a la organización, para con base en esos estudios poder tomar decisiones acertadas. Así como también, hace parte fundamental en las organizaciones brindar diversos medios de aprendizaje como la educación, el entrenamiento o el mentoring, pues el aprendizaje guarda una relación muy estrecha con la creación o producción del conocimiento Roldán (2006). La creación de conocimiento es un suceso que empieza desde el corazón de las empresas, que inicia individualmente, después se extiende a los grupos generando competencias que posteriormente se verán reflejadas en los resultados afortunados de una organización, (Real.,et.al ;2006).

2.1.1. Sistematización del conocimiento

Documentar, almacenar y consultar son los tres pilares que hacen parte del proceso de sistematización del conocimiento, en consecuencia, todo el conocimiento tácito relevante debe pasar a explícito de forma organizada haciendo un uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Otra actividad que hace parte de éste proceso es la evaluación y valoración del conocimiento, (Wiig ,1997), donde se puede identificar qué tipo de datos son relevantes, cuales están sujetos de mejora o cuáles simplemente ya no son parte

fundamental en las prácticas que realizan en la actualidad las organizaciones.

Estudios empíricos han demostrado que si bien es cierto que las organizaciones crean conocimiento y aprenden, también olvidan y desafortunadamente pierden la pista de lo adquirido, por lo tanto el almacenamiento del conocimiento constituye un aspecto importante en la fase de sistematización puesto que permite que se construya una memoria organizativa que incluye conocimientos que residen en varios medios como documentación escrita, información almacenada en bases de datos, el conocimiento humano manejado en sistemas de expertos, procesos organizativos documentados, redes de individuos, entre otros, (Tan et al.1999, citado por Alavi et al. 1999; Argote et al., 1990; Darr et al Alabam. 1995 citado por Alavi, Leidner & Insead 1999),

2.1.2. Protección del conocimiento

Este proceso da cuenta en esencia la importancia de la propiedad intelectual de todos los contenidos producidos y sistematizados, teniendo como base los criterios de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual), algunos de los productos que tienen derechos de propiedad intelectual son: inventos, obras literarias y científicas, descubrimientos científicos, entre otros. Según la OMPI la propiedad intelectual tiene dos vertientes, “los derechos de autor y la propiedad industrial” (tabla 1).

Tabla 1. Categorías de propiedad intelectual

Propiedad industrial	Derechos de autor
Se aplica a la industria, al comercio, dominio de industrias agrícolas y extractivas de productos fabricados o naturales. Ejemplos: vinos, granos, hojas de tabaco, frutos, animales , etc.	Se aplica a creaciones artísticas, obras literarias, musicales, pinturas, esculturas, obras realizadas por medio tecnológicos como software o bases de datos electrónicas.
Patentes de invención y patentes de modelo de utilidad.	Protege exclusivamente la forma de expresión de las ideas y no las ideas propiamente dichas.

Fuente: Adaptado de Atehortúa y otros, (2011)

Con la tecnología que se tiene en la actualidad, donde la información llega en segundo de un lugar a otro y donde las empresas tienen un uso intensivo del conocimiento, es importante la seguridad en las herramientas o instrumentos que disponen las organizaciones para asegurar la protección de los datos, la cual debe abarcar disponibilidad, autenticación, integridad y confidencialidad, siendo este último el más relacionado con la libertad informática, (Fernández, 2012).

2.2. Transferencia del conocimiento

Esta fase se centra en definir actividades que incluyen el afianzamiento, distribución y automatización del conocimiento, para que sobre él se pueda tener control y una adecuada utilización (Wiig ,1993), aunque vale la pena resaltar que la tarea de distribuir y compartir el conocimiento no es tan sencilla, pues dependiendo de la organización hay

factores que inciden en el éxito como lo es la cultura organizacional y la cantidad de conocimiento explícito disponible (Bhatt, 2000).

En virtud de lo anterior Atehortúa et. al (2011) identifica tres estadios de la transferencia de conocimiento, como lo son: Transferencia de conocimiento desde el entorno hacia la organización, transferencia de conocimiento al interior de la organización y transferencia de conocimiento desde la organización hacia su entorno.

La transferencia de conocimientos entre individuos, desde fuentes individuales a fuentes explícitas, duales entre grupos y desde el grupo a la organización (Alavi et al. ,1999). Para que esta transferencia entre los diferentes niveles sea exitosa debe contar con elementos esenciales apoyándose de la tecnología, utilizando un lenguaje habitual y con acciones que impliquen trabajo de cooperación. (Goh, 2002).

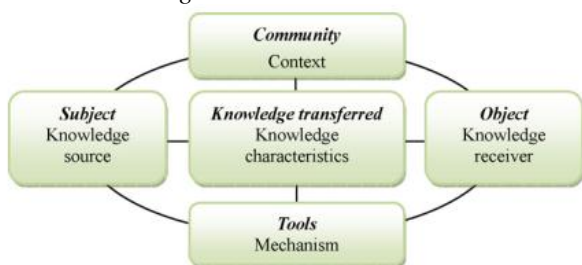
2.3. Utilización del conocimiento

La aplicación efectiva del conocimiento se ve reflejada en los trabajos de fabricación y operativos al momento de mejorar la calidad de los procesos y productos de fabricación (Bhatt, 2000), logrando de esta manera convertir el conocimiento individual en conocimiento organizacional que facilite la toma de decisiones.

En el uso del conocimiento se pueden aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para consultar,

almacenar y tomar decisiones con base en el conocimiento generado, tal como lo expresan Benavides & Quintana (2007) en la sociedad de la información las tecnologías están cambiando el desarrollo de la economía en el mundo, tendiendo como base la producción, distribución y utilización del conocimiento, lo que hace posible que las organizaciones puedan innovar en el desarrollo de sus procesos o productos y/o servicios en un menor tiempo generando y aplicando el conocimiento al mundo económico.

Figura 3. Modelo CHAT



Fuente: Adaptado de Lin, Wu & Yen (2012)

Lin, Wu & Yen (2012) sugieren el modelo CHAT para clasificar el flujo del conocimiento en cuatro dimensiones: Transferencia, fuente, receptor, factores contextuales y mecanismos (Figura 3), las cuales pueden convertirse en barreras si no se les da el uso adecuado.

2.4. Dificultades en el ciclo de la gestión del conocimiento

Para cada una de las dimensiones se pueden identificar diferentes barreras, en el caso del conocimiento transferido puede pasar que el conocimiento sea ambiguo o no valido; en el caso de la fuente de conocimiento se puede presentar que haya una baja conciencia y realización del intercambio de conocimiento, miedo a perder la propiedad intelectual, no ser recompensado adecuadamente, entre otras; mientras que para el receptor de conocimiento puede mostrar falta de capacitación de absorción, retención o confiabilidad del conocimiento; entre tanto los factores contextuales que pueden influir son la cultura, la falta de espacio para compartir el conocimiento, la falta de liderazgo, entre otros; finalmente en la dimensión de mecanismos pueden darse barreras en cuanto a la falta de herramientas tangibles o mecanismo intangibles para usar el conocimiento, o la falta de integración de los sistema y proceso de TI, entre otros.

Las barreras pueden frenar de cierta forma el ciclo de la GC. Una de esas barreras expresada por Storey & Barnett (2000) tiene que ver con conocimientos de los expertos, que, al ser más explícitos y accesibles a través de las aplicaciones informáticas, se descuida el conocimiento tácito, el cual es más personal y específico de cada contexto, y al ser transformado en conocimiento explícito puede convertirse en conocimiento trivial y codificable.

También pueden darse obstáculos de tipo tecnológico, en torno a factores que se configuran en relación a la ausencia de herramientas

de comunicación efectivas, de empleados cualificados en el manejo de TIC, de la obsolescencia en los sistemas de información y de la inversión en TIC, específicamente en herramientas que influyan en la Gestión del Conocimiento.

En este punto vale la pena recalcar que mecanismos tecnológicos para compartir el conocimiento permiten centralizar la información y ponerla a disposición de los colaboradores pertenecientes a una organización, lo que permite tener facultades integradoras y, en consecuencia, mejorar el conocimiento mutuo (Chengalur-Smith & Gil-García, 2012).

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y Tipo de estudio

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, considerando especialmente que la información recolectada se transformó en datos cuantitativos que permitieron aplicar herramientas estadísticas que facilitaron realizar el análisis de las etapas del ciclo de la gestión del conocimiento en las PYMEs del Valle del Cauca (Colombia).

El tipo de estudio que se desarrolló responde a las características de un estudio descriptivo, cuyo procedimiento fue el siguiente:

- Analizar el estado del arte en relación con las etapas de la gestión del conocimiento.
- Indagar las etapas de la gestión del conocimiento que se desarrollan en las PYMEs del Valle del Cauca –Colombia.
- Correlacionar cada una de las etapas de la gestión de conocimiento desarrolladas en las PYMEs versus el marco teórico desarrollado.

3.2. Técnica de recolección de información

Para la recolección de la información se elaboró una encuesta que respondió a los fundamentos teóricos y que permitió especialmente indagar con un grado de objetividad la información relacionada con las etapas de la gestión de conocimiento en las PYMEs del Valle del Cauca; las principales preguntas utilizadas se ilustran en la tabla 2.

Tabla 2. Principales preguntas relacionadas con las etapas de la gestión del conocimiento

ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO EXTERNO.	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.
Es normal para la empresa capturar conocimiento de otras pymes, competidores, clientes y proveedores.	Los informes, documentos, manuales y apuntes son fáciles de acceder y compartir con los compañeros de trabajo.
La capacitación externa, como seminarios y otros, ha mejorado la experiencia de los empleados en el área de desempeño.	Los empleados a través de la tecnología comparten regularmente el conocimiento con sus compañeros y superiores.
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO INTERNO	USO DEL CONOCIMIENTO
El apoyo entre empleados y la colaboración mutua le ha permitido la transferencia de conocimiento.	Los empleados se benefician del conocimiento de la empresa y de los funcionarios más experimentados
El conocimiento se adquiere fácilmente a través	La empresa hace accesible el conocimiento

de documentos oficiales y manuales en su empresa.	para los empleados que lo necesitan.
La empresa genera entrenamiento basado en nuevas metodologías o tecnologías para mejorar el aprendizaje.	La empresa resuelve problemas a través del trabajo en equipo con el personal más capacitado.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	
La empresa diseña estrategias y políticas para los empleados con el fin de desarrollar proyectos	
Alienta la empresa a sus empleados a generar ideas y expresar en grupo sus opiniones con total libertad.	
Percibe que los cambios en la organización son positivos al gestionar el conocimiento.	
Hay mecanismos que incentiven al personal de la organización para que generen nuevas ideas de negocio.	

Fuente: Esta investigación

Las preguntas se caracterizaron por ser cerradas y su escala de valoración fue la escala de Likert. Para recoger la información se recurrió a las técnicas de llamada telefónica y visita presencial a las empresas.

3.3. Población y Muestra

El estudio tuvo en cuenta las PYMEs registradas en la Cámara de Comercio de Cali que asciende a un valor de 89.260 empresas en el año 2017, distribuidas como se ilustra en la tabla 2.

Tabla 2. Empresas del Valle del Cauca (Cámara de Comercio, 2017)

Micro	Pequeña	Mediana	Grande	No determinada
80.771	6.337	1.566	525	61

Fuente: Cámara de Comercio de Cali (2017)

Las PYMEs del Valle del Cauca conformadas por las pequeñas y medianas empresas ascienden a un número total de: 7.903 empresas; de

acuerdo con la fórmula del tamaño muestral, la muestra quedó definida de la siguiente forma:

Según la siguiente fórmula del tamaño muestral:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Donde, se considera un 95% de confiabilidad y un 9% de error, la muestra de empresas a estudiar sería de 117 pequeñas y medianas empresas.

3.4. Técnica de análisis de la información

La información recolectada fue revisada de tal forma que se pudieron identificar datos no válidos o perdidos, generando una base de datos limpia susceptible de ser codificada de acuerdo a las variables: adquisición, transferencia y utilización del conocimiento; posteriormente, se evidenció a través de la técnica de Alfa de Cronbach la validez y confiabilidad de la información recolectada, posteriormente se aplicaron estadísticas descriptivas que permitieron caracterizar de forma general las diferentes prácticas encontradas; seguidamente y con ayuda de la estadística inferencial se realizaron correlaciones que facilitaron evidenciar asociación o no entre las variables estudiadas. Entre las principales técnicas utilizadas se el

modelado de ecuaciones estructurales a través del método de modelación de mínimos cuadrados parciales (PLS –PM, Partial Least Squares Path Modeling).

4. ANÁLISIS

En esta parte se analizan las practicas que desarrollan las PYMEs del Valle del Cauca en relación a cada una de las fases de la gestión del conocimiento: adquisición, transferencia y uso del conocimiento.

En primera instancia se analizó la confiabilidad y validez de los constructos a través de la utilización del estadístico Alfa de Cronbach, en la tabla 3 se evidencia que cada constructo supera el 80% lo cual quiere decir que se pueden inferir conclusiones generales frente al estudio desarrollado.

Posteriormente, se analizó a partir de la estadística descriptiva que practicas desarrollan las PYMEs del Valle del Cauca en cada una de las fases del ciclo de la gestión del conocimiento.

Tabla 3. Alpha de Cronbach

Constructo	Alfa de Cronbach
Adquisición de conocimiento Interno y Externo	0.8769302
Transferencia del Conocimiento	0.8803262
Uso del Conocimiento	0.8614750
Gestión del conocimiento	0.9148432

4.1. Adquisición del conocimiento

En la gráfica 1 relacionada con la adquisición del conocimiento externo e interno, se evidenció una fuerte captura de conocimiento externo desde la utilización de las TIC con un 90%, permitiendo inferir la importancia que está generando la tecnología en función de la gestión del conocimiento, es decir corroborando lo mencionado por Cegarra et al. (2015) y Palacios et al. (2015) quienes plantean que el papel central de las nuevas TIC, radica en el apoyo que brindan a los colaboradores de la organización para adquirir, compartir y almacenar electrónicamente el conocimiento.

De igual forma, en la gráfica 1, se muestra que el conocimiento externo es adquirido desde la información suministrada por los clientes y las capacitaciones que se ofrecen a los colaboradores (84% y 80% respectivamente). En este sentido Hebrard (1989), indica que, para el desarrollo del proceso de aprendizaje (capacitaciones) en un contexto formalizado, como la escuela o la organización, es necesaria la presencia de saberes previos a la escolarización o en el caso de la organización, alrededor de la realización de la tarea específica del empleado. De esta manera, para la empresa es importante el desarrollo de dicho aprendizaje a través de capacitaciones tanto dentro como fuera de la organización para sus empleados; esto supone beneficios en términos de la ejecución cotidiana del trabajo encomendado, así como también, su transmisión dentro del contexto o proceso en el que se desempeña la labor determinada.

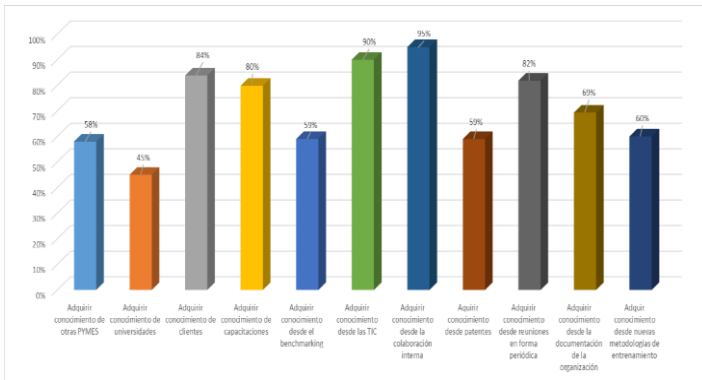
Por otra parte, la gráfica 1, muestra que las PYMEs en un menor porcentaje (45%) aseguran que capturan conocimiento externo tanto de otras PYMEs, como de universidades y entes gubernamentales, en este

sentido, PYMEs encuestadas se preocupan por observar lo que ofrece el entorno y del aporte que pueden hacer los diferentes grupos de interés a su quehacer diario. Es importante que las PYMEs tengan en cuenta todo el conocimiento que le pueden aportar las universidades, centros de investigación y todos aquellos entes gubernamentales que están en constante producción de conocimiento, para que puedan tener una mayor competitividad en el mercado y así mismo crear y mantener alianzas estratégicas tanto con empresas del mismo sector como con otras entidades tanto nacionales como internacionales.

En cuanto al aspecto de adquisición de conocimiento interno, en la gráfica 1, se encuentra una importante captura de conocimiento desde la colaboración interna de los empleados, así como también desde las reuniones periódicas (95% y 82% respectivamente), donde se puede evidenciar que el conocimiento que se adquiere a nivel externo se comparte a nivel interno generando conocimiento importante para la organización, ratificando lo mencionado por Stankosky (2005) quien considera que la gestión del conocimiento es un proceso social en el que se intercambian ideas con otros miembros de la organización, siendo también un proceso colaborativo.

Las PYMEs consultadas mencionan que, desde la documentación, las nuevas metodologías de entrenamiento y las patentes (69%, 60% y 59%, respectivamente) se desarrolla un proceso de adquisición del conocimiento interno de la organización. En este sentido, estas prácticas que desarrollan las PYMEs no solo tiene un impacto a nivel de generación de conocimiento, sino que también se refleja en el proceso del aprendizaje organizacional, a partir de la recopilación y documentación de la información que puede quedar consignada como experiencia organizacional para el posterior beneficio de otros equipos (Priyono; 2016).

Gráfica 1. Prácticas de adquisición del conocimiento



Elaboración propia

En suma, la adquisición del conocimiento a nivel de las PYMEs se fundamenta en la colaboración interna que desarrollan los empleados de las organizaciones, utilizando de forma importante las utilidades que ofrecen las TIC para compartir el conocimiento; además las políticas organizacionales de las PYMEs han fundamentado la adquisición del conocimiento desde dos perspectivas relevantes: la primera capturar el conocimiento que proporcionan los clientes y generar espacios para las capacitaciones que reciben los colaboradores.

4.1. Transferencia de conocimiento

En lo concerniente al factor de transferencia de conocimiento, se desataca que para las empresas encuestadas resulta fácil compartir con los compañeros de trabajo las experiencias y los conocimientos adquiridos en la empresa en un 88%, esto indica que se utiliza la transferencia de conocimiento entre individuos mencionada por Atehortúa et. al (2011).

Por otra parte, la construcción de informes, documentos, manuales y apuntes de fácil acceso se han constituido en otra dinámica para compartir el conocimiento y compartirlo, eso lo mencionó el 83% de las PYMEs consultadas.

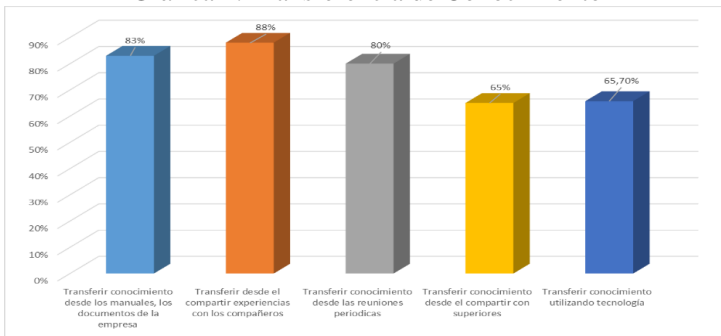
La importancia que tienen las reuniones periódicas con los empleados (80%), con el fin de informar acerca de las últimas innovaciones de la empresa, además de planear, hacer seguimiento y desarrollar nuevas prácticas de trabajo. Este tipo de encuentros entre los directivos y funcionarios hace que haya una mejor comunicación, lo que es parte fundamental en el aspecto general de la organización, lo cual lo tienen presente y aplican las PYMEs objetos de estudio.

El 65% y 65,7% de las PYMEs estiman que los empleados comparten regularmente el conocimiento con sus compañeros y superiores y a través de la utilización de las tecnologías de la información, respectivamente. Como se describe Goh (2002) lenguaje habitual, tecnología y acciones de colaboración potencian la transferencia del conocimiento; además como se mencionó en los puntos anteriores, la tecnología se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo de las PYMEs y las compañías en general, gracias a que los avances en las TIC han sido grandes aliados para adquirir nuevos conocimientos y transmitirlos a todo nivel, teniendo en cuenta que permiten la globalización de todo tipo de información.

En la actualidad, existen muchas de las actividades de formación y capacitación de los empleados, bien sea por propia elección o de acuerdo a algún programa específico de formación que tenga la organización para el empleado, se vienen desarrollando con el apoyo de las TIC, en plataformas de educación virtual y bajo la modalidad e-learning o blendedlearning (donde la formación tiene un componente virtual y otro presencial).

En términos generales, la transferencia de conocimiento en las PYMEs estudiadas refleja que el proceso de transferencia de conocimiento se desarrolla en una mayor proporción desde mecanismos informales al interior de la organización, aunque esta es una dinámica desde el aprendizaje organizacional, es fundamental que existan políticas organizacionales que faciliten este proceso de forma regulada.

Gráfica 2. Transferencia de Conocimiento



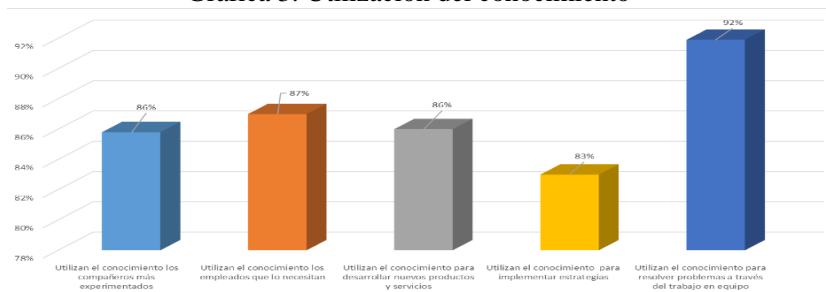
Elaboración propia

4.2. Utilización del conocimiento

Este aspecto es fundamental para las organizaciones, porque al usar el conocimiento el proceso de gestión de conocimiento cierra su ciclo y retroalimenta todo el circuito comprendido entre la producción, la sistematización y transferencia (Atehortúa, et. al., 2011); es decir, permiten fortalecer su activo fundamental que es el conocimiento.

Las PYMEs consultadas comentan que la principal forma de utilizar el conocimiento que se ha generado y transferido en la organización es a través de la resolución de problemas mediante del trabajo en equipo en un 92% como se muestra en la gráfica 3.

Gráfica 3. Utilización del conocimiento



Elaboración Propia

Con un 87% de las PYMEs encuestadas mencionan que el conocimiento es útil para aquellos colaboradores que lo necesitan; a diferencia del 86% que comentan que el conocimiento generado es utilizado para generar nuevos productos y servicios, confirmando lo mencionado por Bhatt (2000) y por los colaboradores de mayor

experiencia, es decir no es una práctica común dentro de la organización recurrir frecuentemente.

En una proporción menor (83%) las PYMEs utilizan el conocimiento para implementar estrategias que le faciliten a la organización ser más competitiva.

4.3. Relación entre las etapas del proceso de Gestión del Conocimiento

Las diferentes prácticas que se efectúan en las PYMEs del Valle del Cauca para cada etapa de la gestión del conocimiento son muy importantes para generar estrategias que les permitan a las organizaciones ser sostenibles en un entorno competitivo. A través de la aplicación de técnicas de estadística inferencial se evidencio que dichas prácticas se relacionan con el desarrollo de la gestión del conocimiento en la organización.

La figura 4 ilustra los resultados en las correlaciones estimadas estadísticamente significativas en la explicación de la Gestión del conocimiento desde las etapas de adquisición, transferencia y utilización; se puede concluir que la variable de utilización del conocimiento muestra una correlación positiva de 0.6332 sobre la gestión del conocimiento, entre tanto la variable de adquisición de conocimiento muestra una correlación de 0.5092, mientras que la

influencia de la transferencia del conocimiento sobre la gestión del conocimiento es de 0.432, lo que comprueba la dificultad que existe en el desarrollo de prácticas que faciliten la transferencia del conocimiento en las PYMEs del Valle del Cauca; ratificando lo mencionado por Zieba, Bolisani y Scarso (2016) en cuanto a que no existe un plan de gestión del conocimiento aunque si se desarrollan prácticas en este sentido, conllevando a una gestión del conocimiento emergente.

Figura 4. Resultados obtenidos PLS-PM (Partial Least Squares Path Modeling)



En vista que el modelo PLS-PM es flexible frente a los supuestos estadísticos predominantes en los modelos de ecuaciones estructurales clásicos, la evaluación de los resultados de los modelos estudiados se realiza a partir de técnicas de remuestreo (bootstrap) utilizando 500

repeticiones. En la tabla 4 se muestran los coeficientes promedio y el error estándar que permite evidenciar la objetividad de la correlación.

Tabla 4. Correlación estimada

	Coefficiente estimado	Coefficiente promedio (bootstrap)	Error estándar (bootstrap)	Percentil 0.025	Percentil 0.975
A. conocimiento-> G. Conocimiento	0.5092307	0.4995047	0.08151820	0.3383499	0.6601368
T. Conocimiento -> G. Conocimiento	0.4320215	0.4424085	0.08264041	0.2756053	0.6053578
U. Conocimiento -> G. Conocimiento	0.6331949	0.6332674	0.08025629	0.4658575	0.7693086

Elaboración propia

5. CONCLUSIÓN

La gestión del conocimiento se constituye en un proceso que está conformado por tres etapas que son: adquisición, transferencia y utilización; el éxito del desarrollo de este proceso se encuentra en la ejecución de prácticas pertinentes que les permitan a las organizaciones obtener la mayor utilidad del conocimiento que genera la organización.

Las PYMES del Valle del Cauca (Colombia) realizan diversas actividades en pro de gestionar el conocimiento tácito y explícito de la organización, dichas actividades se relacionan con cada etapa del ciclo de la gestión del conocimiento, en donde se logra destacar lo siguiente:

- La adquisición del conocimiento en las PYMEs se enfoca básicamente desde la colaboración interna y la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Las PYMEs desarrollan la estrategia de compartir las experiencias entre colaboradores para transferir el conocimiento en la organización.

- El conocimiento generado y transferido en las PYMEs es utilizado para resolver problemas a través del trabajo en equipo.

De acuerdo a los resultados de la investigación se logra establecer que PYMEs han logrado, a través de las prácticas que desarrollan, consolidar las etapas de utilización y adquisición del ciclo de vida de la gestión del conocimiento.

Finalmente, y después de revisar el contexto teórico y el análisis de las prácticas en cada etapa de la gestión del conocimiento se puede estimar que este estudio realiza dos aportes importantes: el primero, se logró evidenciar las prácticas de gestión del conocimiento que desarrollan con mayor frecuencia las PYMEs; el segundo, se identificó que las PYMEs invierten en mayor porcentaje en la adquisición y utilización del conocimiento; y, tercero, se contribuye a la construcción del marco teórico de la gestión del conocimiento en PYMEs.

6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

ALAVI, Maryam. & LEIDNER, Dorothy. 1999. **Knowledge Management and Knowledge Management Systems:**

- Conceptual foundations and research issues.** INSEAD, Fontainebleau.
- ALAVI, Miriam, ABECKER, Stuart, Barnes, & BRAVO, Anabel. 2002. **Sistemas de gestión del conocimiento: Teoría y práctica.** Thomson, Madrid.
- ANGULO – RINCÓN, Rosalba. 2017. “Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral”. **Informes Psicológicos.** Vol. 17, No.: 1: 53-70. Bucaramanga (Colombia).
- ATEHORTÚA, Federico, VALENCIA, Jorge & BUSTAMANTE, Ramón. 2011. **Gestión del conocimiento organizacional: Un enfoque práctico.** Gestión y Conocimiento Ltda., Medellín.
- BENAVIDES, Carlos & QUINTANA, Cristina. 2007. **Gestión del conocimiento y calidad total.** Diaz de Santos, Madrid.
- BHATT, Ganesh. 2000. “Organizing knowledge in the knowledge development cycle”. **Journal of Knowledge Management.** Vol. 4, No.: 1: 15-26.
- CEGARRA-NAVARRO, Juan-Gabriel; SOTO-ACOSTA, Pedro; WENSLEY, Anthony KP. 2016. “Structured knowledge processes and firm performance: The role of organizational agility”. **Journal of Business Research,** Vol. 69, No 5: 1544-1549.
- CHENGALUR-SMITH, InduShobha, DUCHESSI, Peter & GIL-GARCIA, Ramón. 2012. “Information sharing and business systems leveraging in supply chains: An empirical investigation of one web-based application”. **Information & Management.** Vol. 49, No.: 1: 58-67. Toluca (México).
- FERNÁNDEZ - ALLER, Maria Cecilia. 2012. “Algunos retos de la protección de datos en la sociedad del conocimiento. Especial detenimiento en la computación en la nube (cloud computing)”. **E.U. de Informática (UPM).**
- FUNDACIÓN UNAMUNO, UREÑA, Yan Carlos, QUIÑONES, Elkin. & CARRUYO, Norcelly. 2016. “Capital intelectual estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes”. **Orbis Revista Científica Ciencias Humanas.** Vol. 12, No.: 35: 3-17.
- GOH, Swee. 2002. “Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implications”. **Journal of knowledge management.** Vol. 6 No.: 1: 23-30.

- HEBRARD, Jean. 1989. "La escolarización de los saberes elementales de la época moderna". **Revista de educación**. Vol. 63 No.104.
- KUMAR – AGARWAL, Naresh & ANWARUL – ISLAM, Md. 2014. "Knowledge management implementation in a library: Mapping tools and technologies to phases of the KM cycle". **Vine**. Vol. 44, No.: 3: 322-344.
- LIN, Chinho, WU, Ju Chaun., & YEN, David. 2012. "Exploring barriers to knowledge flow at different knowledge management maturity stages". **Information & Management**. Vol. 49, No.: 1: 10-23.
- MEDINA NOGUEIRA, Daylin., MEDINA LEÓN, Alberto., & NOGUEIRA RIVERA, Dianelys. 2017. "Procesos y factores claves de la gestión del conocimiento". **Revista Universidad y Sociedad**. Vol. 9, No.: 3: 16-23.
- PALACIOS-MARQUÉS, Daniel; SOTO-ACOSTA, Pedro; MERIGÓ, José M. 2015. "Analyzing the effects of technological, organizational and competition factors on Web knowledge exchange in SMEs". **Telematics and Informatics**. Vol. 32, No 1:23-32.
- PORTER, Michael & HEPPELMANN, James. 2016. "How Smart, Connected Products are Transforming Companies". **Harvard Business Review**. Vol. 94 No.: 1-2: 24-24.
- REAL, Juan, LEAL, Antonio & ROLDÁN, José. 2006. "Information technology as a determinant of organizational learning and technological distinctive competencies". **Industrial marketing Management**. Vol. 35, No.: 4: 505-521
- SENGE, Peter. 1992. **La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje**. Granica, Argentina.
- SOO, Christine., & DEVINNEY, Timothy. (2002). "Knowledge management: Philosophy, processes and pitfalls". **California Management Review**. Vol. 44, No.: 4: 129-150.
- STANKOSKY, Michael. 2005. **Creating the Discipline of Knowledge Management**. S.I. Routledge.
- STOREY, John., & BARNETT, Elizabeth. (2000). "Knowledge management initiatives: learning from failure". **Journal of Knowledge Management**. Vol. 4 No.: 2: 145-156.

- TEIJERO – PÁEZ, Sergio. 2016. “Uso de las múltiples inteligencias en la solución de los problemas complejos de la nueva gerencia en las organizaciones del siglo XXI”. **Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura**. Vol. XXII, No. 1: 57-74.
- VAN - BEVEREN, John. 2002. “A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management”. **Journal of Knowledge Management**. Vol. 6, No.: 1: 18-22.
- VON, George, ICHIJO, Kazuo & NONAKA, Ikujiro. 2001. **Facilitar la creación de conocimiento: Cómo desentrañar el misterio del conocimiento táctico y liberar el poder de la innovación**. Oxford University Press, México.
- WIIG, Karl. 1997. “Knowledge Management: Where did it come from and where will it go?”. **Expert Systems with Applications**. Vol. 13, No.: 1: 1-14.
- ZIEBA, Malgorzata, BOLISANI, Ettore, & SCARSO, Enrico. 2016. “Emergent approach to knowledge management by small companies: multiple case-study research”. **Journal of Knowledge Management**, Vol.20 (2), No.:292-307.



DEL ZULIA

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 34, Especial N° 18, 2018

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, universidad del Zulia.

Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve