

# opción

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

Año 35, 2019, Especial N°

# 25

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1587/ ISSN e: 2477-9385

Depósito Legal pp 193402ZU45



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

# **opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

© 2019. Universidad del Zulia

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477-9385

Depósito legal pp. 198402ZU45

Portada: De Cabimas a Maracaibo enamorado

Artista: Rodrigo Pirela

Medidas: 100 x 60 cm

Técnica: Mixta sobre tela

Año: 2010



# Gestión del conocimiento y métodos de cualificación del desempeño en MIPYMES colombianas

**Márgel Alejandra Parra**

[mparra3@cuc.edu.co](mailto:mparra3@cuc.edu.co)

Universidad de la Costa

**Jesús E. Garcia**

[Jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co](mailto:Jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co)

Universidad Simón Bolívar

**Annherys Paz**

[aipaz@uniguajira.edu.co](mailto:aipaz@uniguajira.edu.co)

Universidad de la Guajira

**Sonia E. Duran**

[sethel@unimetro.edu.co](mailto:sethel@unimetro.edu.co)

Universidad Metropolitana de Barranquilla, Colombia

## Resumen

Este estudio se orientó a determinar la relación entre gestión del conocimiento y los métodos de cualificación del desempeño en Mipymes. La metodología fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal, la población fue de (35) sujetos. La recolección de datos se realizó con dos cuestionarios de 45 ítems, los mismos fueron válidos, y con una confiabilidad de 0.84 y 0.85. Los datos fueron interpretados estadísticamente, calculando puntajes de tendencia central y desviación estándar. Se indica, que en las Mipymes debe gestionarse el conocimiento para consolidar el desarrollo de las competencias, aplicando políticas de captación, desarrollo e integración laboral.

**Palabras clave:** Gestion del conocimiento, competencias, talento humano competitividad.

# Knowledge management and methods of qualification of colombian SMES performance

## Abstract

This study aimed at determining the relationship between knowledge management and methods of qualification of the performance in SMEs. The methodology was descriptive correlational, cross non-experimental design, the population was of subjects (35). Data collection was carried out with two questionnaires of 45 items, they were valid, and with reliability of 0.84 and 0.85. The data were interpreted statistically calculating scores of central tendency and standard deviation. Shown, that knowledge must be managed to consolidate the development of competencies, recruitment, development and integration policies on MSMEs

**Keywords:** Knowledge management, competences, human talent, competitiveness.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas colombianas afrontan una diversidad de retos, producto de los cambios que en el orden internacional y nacional han surgido como complemento de organizaciones productivas, originándose un nuevo enfoque de estudio centrado en los procesos producto de la globalización, haciendo énfasis en la creación de metodologías de trabajo que apoyen los esfuerzos de ellas para cambiar, hacerse globales, flexibles, productivas, además generar estrategias orientadas al cliente interno.

Ademas, se están generando cambios organizacionales, los cuales han incrementado la competitividad, obligando a las empresas, a buscar nuevas alternativas de gestión para responder de manera efectiva a las variables del entorno, lo cual para (Garcia, Duran, Parra

y Márceles, 2017) se estima que es fundamentalmente al talento humano, quien tiene a su disposición las técnicas y herramientas necesarias para ejecutar los procesos.

Por lo cual se ha hecho relevante gestionar el conocimiento, dado que este puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva, además una de las premisas más evidentes de gestionar el conocimiento es lograr un desempeño eficiente. La idea principal parte de la creación del conocimiento, basado en la experiencia, (Valhondo, 2003), coincide con el hecho de que el conocimiento es un bien indivisible, el cual influye de manera directa en el nivel de producción, por lo cual el recurso humano es determinante para el crecimiento de cualquier organización en la búsqueda de mejoras continuas.

Dado que las personas establecen la diferencia en el funcionamiento de una organización, tal y como lo plantean, (García, Duran, Parra y Martínez 2018 & García y Pelekais 2012). Ante el desafío de la Competitividad, (Dessler y Valera, 2011), manifiestan que los Administradores deben ser creativos para incentivar nuevas prácticas de gestión, generar ideas novedosas para que sus organizaciones sean más productivas, proyectando su éxito en el largo plazo. Según (Alles, 2011), la competencia es una capacidad real demostrada, más que una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; debido a que el mismo concepto, en su esencia más estricta encierra diversos aspectos tales como comportamientos, toma de decisiones, transmisión de información, entre otros, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

En las empresas de hoy se ha percibido un proceso que involucra cambios en las estructuras organizacionales tradicionales verticales, hacia

modelos horizontales, ello le ha dado relevancia a la necesidad de buscar alternativas para mejorar la efectividad del personal, horizontalizando las estructuras, minimizando la burocracia organizacional, a través de la generación del conocimiento, con el manejo de estilos de gestión que promueven la creatividad y la innovación, planteado por (García, Durán y Prieto 2017, ).

En América latina, se han ido impulsando los Centros de Excelencia, las comunidades de conocimientos, además del desarrollo de competencias técnicas, lo cual demuestra la importancia proporcionada al conocimiento como una forma de mantener la competitividad en el negocio. En Colombia, los Centros de Investigación de Excelencia (CIE) son reconocidos por la comunidad científica y empresarial como los de mayor impacto y relevancia, comprendidos según el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, como una red nacional de grupos de investigación de alto nivel, articulados alrededor de un área científica y tecnológica estratégica para el país.

En este ámbito (Villalobos 2013), sostiene que la idea de conocimiento en los principios de la historia de la ciencia y aplicación del método científico, y que está signado por una concepción paradigmática según la cual la idea de conocimiento solo puede ser entendida a partir de la conformación de dos entidades perfectamente escindidas, es decir, sujeto y objeto de conocimiento.

En el caso específico de la investigación, las Mipymes del sector de transporte logístico de Barranquilla, existen problemas en la identificación y acceso a la tecnología adecuada, retrasos en la formalización y adquisición de nuevas tecnologías, restricciones técnicas

que limitan la competitividad, asociada a las escalas de producción, estas empresas, han evolucionado desde la práctica diaria, promoviendo actividades y procesos si un patrón establecido, sin embargo orientándose hacia modelos organizacionales cuya estructura está encaminadas a fomentar la generación de conocimiento, en pro de disminuir los niveles de la cadena de mando, para lo cual se ha hecho imprescindible la participación de los trabajadores a través de la conformación de equipos para optimizar la producción y el abordaje efectivo de los problemas que se presenten en las diferentes áreas de trabajo.

De esta forma, la gestión del conocimiento es pertinente, en tanto permite documentar la generación de valor que el talento humano aporta al negocio, los reconocimientos estarán basados en la cantidad de conocimiento generado por el trabajador para dar valor agregado al puesto de trabajo, y a la organización. En este sentido, los investigadores se orientaron a determinar la influencia de la gestión del conocimiento en los métodos de diagnósticos de competencias laborales del talento humano en Mipymes de Barranquilla.

## **2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.1. Gestión del conocimiento. Beneficios para el desarrollo de competencias**

Los beneficios para las organizaciones se sustenta en la mejora continua esta es una filosofía, basada en prácticas y técnicas, las cuales pueden ser implantadas de diferentes formas, como parte de la gestión

empresarial, y para el talento humano, por ende es fundamental satisfacer las necesidades de los clientes tanto interno como externos, tomando como base para lograrlo el conocimiento, su creación, pero también su combinación para el desarrollo de nuevas capacidades organizacionales, ello como eje entre las ideas de la mejora continua con la gestión estratégica del conocimiento.

Es así como, la gestión del conocimiento, para (Davenport y Prusak, 2001), es la mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información se asume como un modelo gerencial que parte de la premisa de generar-introducir nuevas reglas de juego con el propósito de crear una sinergia, una empatía como estrategia exitosa para promover adaptabilidad, autocontrol, confiabilidad, iniciativa y desarrollo personal del talento humano, sustentada por (Duran, Crissien, Garcia y Virviesca, 2017).

Para (Valero, López y Pirela 2017), la Gestión del Conocimiento (G.C.) comprende todas las técnicas y actividades para dirigir un entorno en el que se invita y fomenta a aportar, desarrollar, compartir, combinar y consolidar el conocimiento dentro de una organización. Se habla de percibir y aprender como objetivos básicos de la G.C. dentro de una organización. De acuerdo a lo planteado, (Davenport y Prusak, 2001) consideran que existen diferentes factores para alcanzar beneficios en la gestión del conocimiento dentro de las organizaciones, tal y como se expresa en la siguiente tabla.

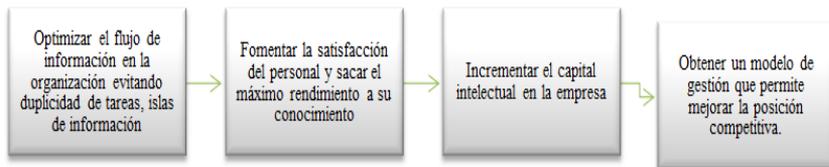
**Tabla 1. Beneficios de la gestión del conocimiento**

<b>Cultura orientada al conocimiento:</b>	Es importante que exista una orientación positiva hacia el conocimiento, ausencia de factores de inhibición del conocimiento en la cultura, no temen compartir su conocimiento y que el tipo de gestión de conocimiento coincide con la cultura.
<b>Infraestructura técnica o institucional:</b>	Los proyectos de conocimiento tienen más posibilidades de triunfar cuando disponen de una amplia infraestructura tecnológica y organización, existen variantes tecnológicas orientadas al conocimiento, tales como, Lotus Notes, World Wide Wed, que a disposición del personal pueden tener iniciativas que pueden ser concretada con mayor facilidad.
<b>Respaldo del personal directivo</b>	Este es fundamental para los proyectos de conocimientos, por ende, es importante que la organización asuma que la gestión del conocimiento y el aprendizaje institucional son fundamentales para el éxito de la organización. Facilitar el proceso y proporcionar fondos para la infraestructura.
<b>Vínculo con el valor económico o valor del mercado</b>	La gestión del conocimiento puede ser costosa, por lo cual debe estar vinculado en cierto modo con beneficios económicos o con el éxito comercial.
<b>Orientación del proceso y Claridad de visión y lenguaje</b>	Este es un factor crítico en una buena gestión del conocimiento, los términos utilizados, “conocimiento”, “información”, “aprendizaje”, están sujetos a una amplia interpretación. Es aconsejable realizar una buena evaluación diagnóstica que nos oriente el desarrollo del proceso.
<b>Asistentes de motivación no triviales</b>	Es necesario motivar a los empleados para que creen, compartan y utilicen el conocimiento. Los asistentes de motivación e incentivo no pueden ser triviales, los métodos para motivar conductas de conocimiento deben ser incentivos a largo plazo, vinculados con todo el resto de evaluación y compensación.
<b>Nivel de estructura de conocimiento</b>	la gestión de conocimiento se beneficia en cierto grado de una estructura de conocimiento, como el conocimiento es fluido por naturaleza, la cual está estrechamente vinculado con las personas que lo poseen, sus categorías y significados cambian con frecuencia, por lo cual en general, el conocimiento se resistirá a la reingeniería.
<b>Múltiples canales para la transferencia de conocimiento</b>	el éxito de la gestión del conocimiento es transferir el conocimiento a través de múltiples canales que se respaldan mutuamente, en esta época signada por la web, los medios informáticos y los sistemas que cubren todo el mundo, es fácil olvidar que es necesario contar con un lugar en común, así como tomarse tiempo para encuentros personales.

Fuente. Propia (2018)

Dentro de este marco, el introducir la gestión del conocimiento en las organizaciones genera múltiples ventajas, la cuales pueden en gran medida ser significativa para la organización.

Figura 1. Ventajas de la gestión del conocimiento



Fuente: (Davenport y Prusak ,2001)

En este orden de ideas, los beneficios de la gestión del conocimiento con relación a la dinámica organizacional, considera que las empresas grandes están en la mejora de procesos, seguida de la innovación incremental, se incluye el diseño de nuevos métodos de gestión. Mientras que, para las empresas medianas, con un mayor porcentaje que las grandes, el beneficio está en la mejora de procesos, el diseño de nuevos métodos de gestión, la innovación incremental y el diseño de nuevos métodos de trabajo y desarrollo de competencias.

## **2.2. Métodos de cualificación del desempeño por Competencias**

La evaluación de competencias tiene una utilidad clara en el marco de las organizaciones laborales, actuando como verdadero eje de las políticas desarrolladas en materia de gestión de talento humano. (Alles, 2011), considera que las competencias, fluyen y están presente en diferentes momentos de la vida laboral de los trabajadores, ellas se diferencian en las situaciones de selección de personas para cubrir puestos de trabajo, y de las situaciones en las cuales personas ya

incorporadas a una organización son evaluadas en el marco de la gestión del desempeño.

En tal sentido las herramientas más frecuentes utilizadas para la medición de capacidades (conocimientos y competencias) según (Alles, 2011), son la evaluación del desempeño (evaluación vertical) en ocasión de la evaluación anual (o con cualquier otra frecuencia) del desempeño se combina con la fijación de los objetivos, es altamente recomendable incluir una instancia de evaluación de competencias, con tres miradas: la del propio individuo (autoevaluación), la del jefe.

Atendiendo a esta consideración, (Wherter y Davis, 2013) sostienen que el concepto de gestión del desempeño alude de forma global, holística encauzada a la forma en la cual se dirige y gestiona al personal, con el fin de alcanzar las metas que persigue la organización al tiempo para mejorar el desempeño de los empleados. Aunado a ello, existe en la medida de gestión de desempeño, la consideración de la dimensión personal, misma que se relaciona con las cualidades y capacidades de los individuos, (Moreno, Tezon, Rivera, Duran y Parra, 2018; Duran, Parra y Márceles, 2015) ello explica la consecución de los resultados que se les exigen, por ello, la evaluación del desempeño basada en competencias parece una opción adecuada en sí misma o formando parte de modelos mixtos considerando también los resultados.

### **3. METODOLOGÍA**

La investigación tuvo un enfoque epistémico positivista, catalogada como aplicada por su propósito; de alcance descriptivo

correlacional debido a que se estudiaron las variables de gestión del conocimiento y métodos de cualificación de desempeño. Bajo un diseño no experimental transeccional correlacional. Para recolectar la información se seleccionaron 35 supervisores de empresas logísticas de Barranquilla, la muestra fue de tipo censal.

La técnica implementada para recolectar los datos fue un cuestionario simple con escala ordinal tipo Likert, con un 82% de confiabilidad para ambas variables, según el coeficiente Alfa Crombach; como resultado de la prueba piloto aplicada a 10 gerentes de empresas similares. Para presentar los resultados se realizó el análisis de datos confrontando las inclinaciones de las repuestas en base a estadísticas descriptivas de tendencia central como la media, moda, mediana y la desviación estándar.

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2. Beneficios de la gestión del conocimiento

Nº	Aspecto	Alternativas de Respuestas										Media	Moda	Mediana	Desviación Estándar
		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		nunca					
		FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR				
1	Cultura orientada al conocimiento	36	34	18	17	13	12,3	24	22,8	4	3,8	3,7	5	4	1,3
2	Infraestructura técnica	65	62	25	24	5	4,7	6	5,7	4	3,8	4,5	5	5	0,8
3	Respaldo del personal directivo	64	61	28	27	12	12	4	3,8	0	0	4,4	5	5	0,8
4	Vínculo con el valor económico	58	55	28	27	14	13,3	5	4,7	0	0	4,3	5	5	0,9
5	Claridad de visión y lenguaje	33	31	31	29,5	21	20	16	15,2	2	1,9	3,8	5	4	1,1
6	Asistentes de motivación no triviales	43	41	20	19	15	14,2	25	24	3	2,8	3,7	5	4	1,3
7	Nivel de estructura del conocimiento	68	64,7	26	24,7	8	7,6	5	4,7	0	0	4,5	5	5	0,8
8	Múltiples canales para la transmisión del conocimiento	65	62	27	25,7	12	12	3	2,8	0	0	4,4	5	5	0,8

Fuente: Propia (2018)

En la tabla 2 se muestran los resultados correspondientes a los beneficios de la gestión del conocimiento, destacando que:

- Cultura orientada al conocimiento; en este aspecto se le pregunto a la población, si en la empresa se promueve la iniciativa del empleado para el desarrollo del proceso, el talento humano de la empresa, genera aportes en el desarrollo de los procesos, se fomenta la integración del conocimiento del talento humano con la cultura organizacional. la desviación estándar fue de 1,3. Ello genera la tendencia hacia la promoción de iniciativas del empleado para el desarrollo del proceso, generación de aportes en el desarrollo de los procesos, además al fomento de la integración del conocimiento del talento humano con la cultura organizacional.

Bajo este contexto para (Davenport y Prusak, 2001), proyecta una orientación positiva hacia el conocimiento: los empleados son brillantes y tienen curiosidad intelectual, están dispuestos a explorar y tienen libertad de hacerlo y sus iniciativas de creación son sostenidas en cuenta por los directivos.

-Infraestructura técnica, a este respecto un 62% considero que siempre la empresa dispone de la estructura tecnológica de última generación, la tecnología con la que cuenta la empresa está a disposición del talento humano, además en la empresa se lleva a cabo el intercambio de información sustentado en la tecnología. En cuanto a la desviación estándar representa el

0,8%. Ello se apoya en la teoría de (Davenport y Prusak, 2001), quien plantea que los proyectos de conocimiento tienen más posibilidades de triunfar cuando disponen de una amplia infraestructura tecnológica y organización, existen variantes tecnológicas orientadas al conocimiento.

-Respaldo del personal directivo, en este elemento se integraron los siguientes aspectos, apoyo al personal para desarrollar sus conocimientos, conocimiento para agregar valor a las tareas desempeñadas, el aprendizaje institucional fundamenta para el éxito de la empresa. En este sentido, se obtuvo que el 61% considero la opción siempre, con respecto al apoyo al personal para desarrollar el conocimiento, el conocimiento para agregar valor a las tareas desempeñadas, el aprendizaje institucional fundamenta para el éxito de la empresa.

Destacan (Davenport y Prusak, 2001), que el sólido respaldo del personal directivo es fundamental para los proyectos de conocimientos, pero no tan necesario en la tarea de usar el conocimiento para mejorar funciones o procesos individuales a continuación se mencionan algunos respaldos utilizados como respaldo del personal directivo.

- Vínculo con el valor económico. En este proceso un 55% de la población considero que el desarrollo del conocimiento del empleado es asumido como una inversión, el desarrollo de habilidades en el empleado genera inversión para la empresa.

Además, si los beneficios generados en el desarrollo de nuevas técnicas producen mejores resultados para la empresa. Por otra parte, la desviación estándar fue de 0,9, siendo un valor muy bajo con respecto al promedio.

Para (Davenport y Prusak, 2001), la gestión del conocimiento puede ser costosa, por lo cual debe estar vinculado en cierto modo con beneficios económicos o con el éxito comercial, el cálculo de los beneficios también puede ser indirecto, tales como el tiempo de respuesta, satisfacción del cliente o llamadas telefónicas ahorradas entre otros,

-Claridad de visión y lenguaje; para este aspecto el 60 % considera que la comunicación asumida en la empresa es en forma clara, la integración de la comunicación permite el aprendizaje del equipo, información al personal sobre las metodologías utilizadas para el logro de los objetivos.

Por otra parte, los resultados asociados de la desviación estándar fue 1,1. En este orden de ideas, (Davenport y Prusak, 2001), considera que este es un factor crítico en una buena gestión del conocimiento, los términos utilizados, “conocimiento”, “información”, “aprendizaje”, están sujetos a una amplia interpretación.

-Asistentes de motivación no triviales. Asociado a este aspecto estuvieron los ítems siguientes: motivación al empleado para

utilizar sus conocimientos en la ejecución de los procesos de trabajo, fomento de la capacidad de creación de nuevas líneas de trabajo, el logro de objetivos planteados genera recompensa en forma económica. A ello el 65 % de los encuestados respondieron de la siempre se generan estas situaciones. Con respecto a la desviación estándar mostro un valor de 1,3.

En este orden de ideas, (Davenport y Prusak 2001), manifiestan que el conocimiento, al estar estrechamente vinculado con el ego y los cargos de las empresas, no surge ni fluye fácilmente. Por lo tanto, es necesario motivar a los empleados para que creen, compartan y utilicen el conocimiento.

-Nivel de estructura del conocimiento, este aspecto estuvo relacionado con el conocimiento estructurado en función de los recursos a utilizar, el talento humano a la vanguardia de los procesos de trabajo, afluencia del conocimiento, en función de la técnicas de trabajo, destacando una tendencia del 87%, los resultados la desviación estándar resulto 0,8. Dentro de este marco, (Davenport y Prusak, 2001), afirman que la gestión de conocimiento se beneficia en cierto grado de una estructura de conocimiento bien planteada y estructurada.

-Múltiples canales para la transmisión del conocimiento. Este aspecto incluye la transferencia de conocimiento al equipo permite el logro de metas empresariales, búsqueda de información actualizada de los procesos a través de medios

tecnológicos, promueve la eficacia del personal, la interacción del talento humano para compartir las ideas. En este contexto, el 87% de la población manifestó que siempre están orientado a ello, generando 0,8 para la desviación estándar.

Bajo este contexto (Davenport y Prusak, 2001), consideran que el éxito de la gestión del conocimiento es transferir el conocimiento a través de múltiples canales que se respaldan mutuamente, en esta época signada por la web, los medios informáticos y los sistemas que cubren todo el mundo.

Tabla 3. Métodos de cualificación del desempeño

N°	Aspecto	Alternativas de Respuestas										Media	Moda	Mediana	Desviación Estándar	
		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca						
		FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR					
1	Método 360 grados	18	17,1	21	20	26	24,8	18	17,1	22	20,95	Estadísticas descriptivas	3,0	3,0	3,0	1,382
2	Método de Assessment Center	24	22,9	28	26,7	18	17,1	15	14,3	20	19,05		3,2	4,0	3,0	1,437
3	Entrevistas por incidentes críticos	26	24,8	23	21,9	13	12,4	16	15,2	27	25,71		3,0	1,0	3,0	1,553
4	Fichas de evaluación	6	5,71	27	25,7	20	19	28	26,7	24	22,86		2,6	2,0	3,0	1,248
5	Evaluación para la gestión del desempeño	18	17,1	20	19	31	29,5	16	15,2	20	19,05		3,0	3,0	3,0	1,345

Fuente: Elaboración Propia (2018)

En la tabla 3 se muestran los resultados relacionados con los métodos de cualificación del desempeño, respecto al Método 360 grados; se tomaron en cuenta para ello las consultas realizadas a los diferentes niveles organizacionales, en la determinación de las competencias del empleado, la opinión del cliente, un proceso de

coevaluación, donde no hay una alta prevalencia de ellos. Las estadísticas descriptivas arrojaron una desviación estándar de 1,38. (Alles, 2011), sugiere que, a través de una consulta a distintos niveles de la organización, en ocasiones, a personas externas a la misma, como clientes o a proveedores se aportan distintas miradas sobre el evaluado. Se incluye la propia opinión del individuo (autoevaluación), la de los superiores, pares y subordinados.

En cuanto al Método de Assessment center; se abordaron los aspectos referentes lineamientos para medir el desarrollo de las competencias del talento humano, técnicas para determinar el comportamiento del Talento Humano y si esas técnicas disminuyen los problemas para cumplir las metas, se obtuvo que el 26,7% de los encuestados se pronunciaron por la opción casi siempre, el 22,9% consideraron que siempre ocurre ese proceso, con una tendencia de desviación estándar de 1,43. Por tal motivo se apoya en la información aportada por (Dessler y Valera, 2011), para ellos se trata de evaluaciones específicas para medir competencias, aplicadas en diferentes momentos, a fin de conocer el grado de desarrollo de competencias de las personas en el momento de implementar gestión por competencias.

- Entrevistas por incidentes críticos. En este aspecto los resultados arrojaron un 25,71% de los encuestados a favor de la opción nunca con respecto a las entrevistas al Talento Humano para conocer las competencias. Si miden la eficacia laboral del talento humano,

asimismo, se preguntó si la entrevista permite evidencia el comportamiento del talento humano. La desviación estándar de 1,55.

Las tendencias se inclinan hacia la aplicación de este método, para (Mondy, 2010) consiste en una entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño pasado del candidato, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del sujeto.

En cuanto a las fichas de evaluación, se obtuvo que estas fichas no son utilizadas por las empresas del sector logístico. Dentro de este marco, se contradice con la opinión de (Mondy, 2010) respecto a este método, el cual sugiere que es un diseño que permite medir tanto competencias como conocimientos, con un diseño particular para cada caso el cual debe explicarse en un punto por separado.

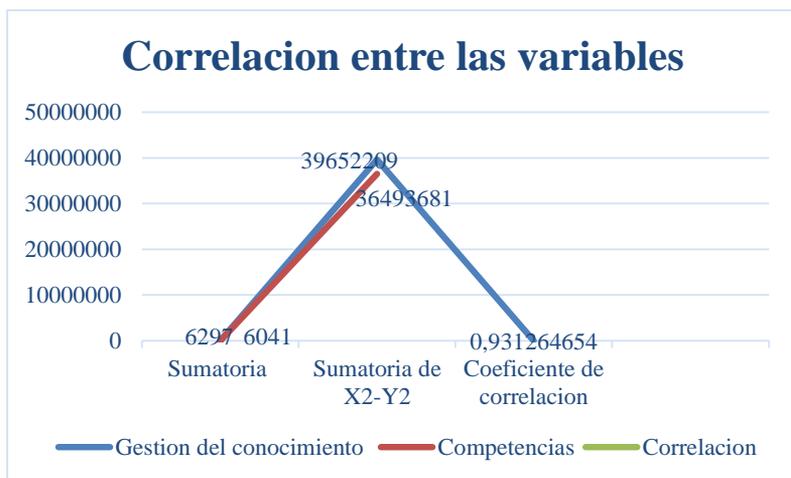
Finalmente está la evaluación para la gestión del desempeño; se obtuvo como resultado que el 50 % de los encuestados inclina la balanza hacia la no aplicación de este método, dicho método generaría aportes importantes para las empresas, en virtud de facilitar gestionar las competencias. Para (Alles, 2011), el concepto de gestión del desempeño alude de forma global, holística encauzada a la forma en la cual se dirige y gestiona al personal.

Se presenta la relación entre gestión del conocimiento y los métodos de cualificación del desempeño en Mipymes de Barranquilla, los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4. Cálculos de correlación de Pearson

Variables.	GC	DC	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
	X(45)	Y(45)			
$\Sigma$	<b>6297</b>	<b>6041</b>			
$\Sigma(x)^2$	<b>39652209</b>				
$\Sigma(y)^2$		<b>36493681</b>			
$\Sigma xy$			<b>1100783</b>		
$\Sigma x^2$				<b>1149553</b>	
$\Sigma y^2$					<b>1E+06</b>
	<b>r= 0.931264654</b>				

Fuente: Elaboración Propia. (2018)



Fuente: Elaboración Propia. (2018)

Al realizar los cálculos de coeficiente de Pearson los resultados arrojaron una correlación de 0.931264654, lo cual muestra que la correlación entre las variables de estudio es positiva muy alta; es decir,

la gestión del conocimiento genera beneficios en los métodos de cualificación del desempeño, en este orden de ideas, se concluye que existe una alta incidencia de la gestión del conocimiento sobre los resultados obtenidos con la aplicación de los métodos de cualificación de desempeño.

Sustentados lo autores en los preceptos de (Del Moral y Pazos, 2007) se considera que la gestión del conocimiento consiste en poner a disposición del conjunto de miembros de una institución, de modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explicativos la totalidad de los conocimientos particulares, esto se refiere a los tácticos, de cada uno de los miembros de dicha institución los cuales pueden ser útiles para el más inteligente, promoviendo el mejor funcionamiento de la misma, el máximo desarrollo y crecimiento de dicha institución. En este sentido, el esfuerzo humano es transcendental para el funcionamiento de cualquier organización; por ende, si el factor humano se perfila hacia el desarrollo de sus funciones en forma efectiva, la organización será eficiente.

## **CONCLUSIONES**

Bajo la premisa de la gestión del conocimiento, se concluye que ocasionalmente se fomenta y aplica la tendencia hacia la promoción de iniciativas del empleado para el desarrollo del proceso, generación de aportes en el desarrollo de los procesos, además al fomento de la integración del conocimiento del talento humano con la

cultura organizacional. Con respecto a la infraestructura técnica, estas empresas disponen de la estructura tecnológica de última generación, la tecnología con la que cuenta está a disposición del talento humano, además se lleva a cabo el intercambio de información sustentado en la tecnología. Por otra parte, tienen la disponibilidad de computadoras de escritorio interconectada con cada escritorio o con cada portafolio, con herramientas de productividad tales como procesadores de textos, software de presentaciones que le permitan ser intercambiados con facilidad dentro de la organización.

En otro orden de ideas, se promueve el respaldo del personal directivo al personal de todos los niveles, brindando apoyo para desarrollar el conocimiento, agregando valor a las tareas desempeñadas, asumiendo el aprendizaje institucional fundamental para el éxito de la empresa. Además, se desarrolla el conocimiento del empleado como una inversión, aunado el desarrollo de sus habilidades, generando productividad para la empresa, se asume la comunicación asumida en forma clara, integrándola al aprendizaje del equipo, así como la información al personal sobre las metodologías utilizadas para el logro de los objetivos.

Asimismo, se constató que la motivación al empleado es un factor relevante para utilizar sus conocimientos en la ejecución de los procesos de trabajo, fomentando la capacidad de creación de nuevas líneas de trabajo, seguidamente se estructura el conocimiento, en función de los recursos a utilizar, el talento humano a la vanguardia del proceso de trabajo, afluencia del conocimiento, en función de la

técnica de trabajo. Por otro lado, se vincula la transferencia de conocimiento al equipo orientándolos a la búsqueda de información actualizada de los procesos a través de medios tecnológicos.

En cuanto a los métodos de cualificación del desempeño por competencias, se considera que las herramientas más frecuentes utilizadas para la medición de capacidades (conocimientos y competencias) son la evaluación del desempeño (evaluación vertical) en ocasión de la evaluación anual (o con cualquier otra frecuencia) del desempeño se combina con la fijación de los objetivos, es altamente recomendable incluir una instancia de evaluación de competencias, con tres miradas: la del propio individuo (autoevaluación), la del jefe, y la del compañero.

Por otra parte, se aplican los conocimientos en la promoción de los valores organizacionales, orientación de las acciones hacia el logro de los objetivos de la empresa, además de enfocar el manejo de situaciones utilizando metodologías acordes a la empresa. Y finalmente se pudo establecer la existencia de una correlación entre las variables, donde se determinó que la gestión del conocimiento genera beneficios en el desarrollo de competencias, y los métodos de diagnósticos requeridos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ALLES, Martha. 2009. **Desarrollo del Talento Humano, Basado en Competencias**. Editorial Granica. (Buenos Aires)
- CASTRO RUÍZ Camilo Andrés. 2012. “Gestión del conocimiento en una organización intensiva en conocimiento: el caso de un Centro

- de Investigación de Excelencia en Colombia” **Revista civilizar** Vol. 3 Núm. 6 (2012).  
<http://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/view/238>. Consultado 12 de enero de 2018
- DAVENPORT Thomas H. y PRUSAK Lawrence. 2001. **Conocimiento en Acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben**. Pearson Education. (Buenos Aires)
- DEL MORAL Anselmo, PAZZOS Juan. 2007. **Gestión del conocimiento**, editorial Thompson, paraninfo. (España)
- DESSLER Gary y VALERA Ricardo. 2011. **Administración de Recursos humanos. Un enfoque Latinoamericano**. Quinta Edición. Editorial Pearson. (México)
- DURAN, Sonia, GARCÍA, Jesús. CRISSIEN, Jose. & VIRVIESCA, Jonh. 2017. “Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano”. **Revista Espacios**. 38(13), 26-28. Caracas. (Venezuela)  
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381324.html>
- DURÁN, Sonia, MÁRCELES, Víctor, PARRA, Margel. 2015. “Potenciación de habilidades para el desarrollo de emprendedores exitosos en el contexto universitario”. **Revista Opción. Año 31. Número 77**. Pag-201-215. Universidad del Zulia. Maracaibo. (Venezuela).  
<http://200.74.222.178/index.php/opcion/article/view/20052>. Consultado enero 20 de 2018.
- GARCIA Jesús. DURAN, Sonia y PRIETO Ronald. 2017. “Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica” **FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**. 17(2), 130-141. Pamplona (Colombia).  
[http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/FACE/article/view/2657](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/2657)
- Recuperado febrero 02 de 2018.
- GARCIA, Jesús, DURÁN, Sonia. PARRA, Margel & MÁRCELES, Víctor. 2017. “Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos”.

- Revista Espacios.** Volumen 38 numero 32. Pag-16-28. Caracas (Venezuela)  
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n32/17383216.html>.  
Consultado enero 12 de 2018
- GARCÍA, Jesús, y PELEKAIS, Cira. 2012. “La Dirección estratégica como factor potenciador de la Gestión del Conocimiento en Universidades Privadas: una perspectiva desde los Centros de Investigación”. *Material mimeografiado Jornadas del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. CICAG. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.* Maracaibo (Venezuela).
- GARCÍA Guilianny, J., DURÁN, S. E., PARRA, M. A., & MARTÍNEZ Caraballo, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de ciencias Sociales.* Volumen 24 numero 3. pa 36-49. Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6740994>
- MORENO Hernández, María Elena, TEZÓN, Mariana, RIVERA Tania Elena, DURAN Sonia E, PARRA Mágel. Autoestima: Desarrollo de la autonomía personal en estudiantes del área técnica, *Revista Espacios,* Volumen 39, numero, 46 (2018) Caracas Venezuela. Recuperado, marzo 08 de 2018. En <http://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390722.html>
- MONDY Wayne. 2010. **Administración de Recursos Humanos.** Onceava edición. Editorial Pearson Educación. (México).
- SÁNCHEZ Marlery. “Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones”. 2005. *Revista Acimed* 13(6). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_6\\_05/aci06605.html](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci06605.html)
- SILÍCEO Alfonso. 2006. **Capacitación y desarrollo de personal.** Cuarta edición, editorial Limusa, (México)
- VALERO Matos, Jefferson Jose; LÓPEZ Molina, María del Pilar; PIRELA Morillo, Gerardo Alfonso Sistema de gestión de conocimiento para comunidades académicas *Opción,* vol. 33, núm. 82, 2017, pp. 550-562 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela

- VALHONDO, Domingo. 2003. **Gestión del conocimiento, del mito a la realidad.** Ediciones Díaz Santos. (España)
- VILLALOBOS, José Vicente. 2013. “El lugar del saber en la formación universitaria. Bioética, currículo y gestión del conocimiento para el desarrollo humano”. **Opción** 29/ 72. pp. 9-19. (septiembre-diciembre) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31035397001>> [Fecha de consulta: 18 de abril de 2018]
- WHERTER William y DAVIS Keith. 2013. **Administración de Personal y Recursos Humanos.** Séptima edición. Editorial Mc Graw Hill. (México)





**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

## **opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales  
Año 35, Especial No. 25 (2019)

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](http://www.luz.edu.ve)**

**[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)**

**[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)**