

Modelo para la gestión del conocimiento aplicado en dos empresas ecuatorianas

*Aguirre, Karla**

<https://orcid.org/0000-0002-9612-3093>

*Cárdenas Y., Rodrigo A.***

<https://orcid.org/0000-0002-3150-9083>

*Chamba M., Edwin A.****

<https://orcid.org/0000-0001-8592-6811>

*Cuasapud P., Diego G.*****

<https://orcid.org/0000-0001-8666-7081>

*Briceño M., Bryan J.******

<https://orcid.org/0000-0002-9428-3341>

**Universidad UISEK, Quito, Ecuador*

*** Instituto Superior Tecnológico Cotopaxi, Latacunga, Ecuador*

****Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC) EP, Quito, Ecuador*

*****TECNOREV, Quito, Ecuador*

******Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador*

E-mail: keaguirre.mba@uisek.edu.ec

Recibido: 23 de diciembre de 2020

Aprobado: 15 de enero 2021

Resumen

Se presenta un modelo para el análisis de la gestión del conocimiento en dos empresas que operan en Ecuador, ARCA Continental y La Tablita del Tártaro, con el objetivo de comprobar la hipótesis planteada, ¿se utilizan tecnologías de información y comunicación para la gestión del conocimiento y desarrollo del potencial humano?. El uso de la tecnología de información y comunicación para la gestión del conocimiento y el desarrollo del potencial humano en las organizaciones, se evalúa utilizando una encuesta como herramienta de recolección de datos, con puntuaciones de 1 a 5, permitiendo medir el nivel de uso de las TIC en las empresas. El modelo seleccionado es el de Gerencia del Conocimiento de Bernal 2011, el cual muestra que el conocimiento es un recurso clave para la toma de decisiones, considerando aspectos generales y particulares de las dos organizaciones, pero que se requiere un mayor impulso del mismo para que estas organizaciones comprometan sus diferentes áreas y departamentos con las tecnologías, la gestión del conocimiento y el desarrollo de las personas, para potenciar la capacidad competitiva. El modelo contribuye a generar una mejor toma de decisiones en los ámbitos estratégico, táctico y operativo de las organizaciones. El modelo propuesto indica que en las empresas seleccionadas, hay tecnologías aplicadas para la gestión del conocimiento, pero no se encuentran potencializadas y en algunos casos existe desconocimiento por parte de todas las personas que conforman las empresas, por lo que el modelo muestra la necesidad de impulsar el uso de las TIC.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Modelo Bernal, TIC, Potencial humano, Toma de decisiones.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA / Vol. 08, Nº 1, 2021 (pág. 27-36)

ISSN 2631-2603 / Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Model for the management of knowledge applied in two ecuadorian companies

Abstract

A model is presented for the analysis of knowledge management in two companies that operate in Ecuador, ARCA Continental and La Tablita del Tártaro, in order to verify the hypothesis raised, are information and communication technologies used for knowledge management? and development of human potential?. The use of information and communication technology for the management of knowledge and the development of human potential in organizations is evaluated using a survey as a data collection tool, with scores from 1 to 5, allowing to measure the level of use of ICT in companies. The selected model is the Knowledge Management model of Bernal 2011, which shows that knowledge is a key resource for decision-making, considering general and particular aspects of the two organizations, but that a greater impulse is required for it to These organizations commit their different areas and departments to technologies, knowledge management and the development of people, to enhance competitive capacity. The model contributes to generating better decision-making in the strategic, tactical and operational areas of organizations. The proposed model indicates that in the selected companies, there are technologies applied for knowledge management, but they are not potentiated and in some cases there is ignorance on the part of all the people that make up the companies, so the model shows the need to promote the use of ICT.

Keywords: Knowledge management, Bernal model, TIC, human potential, Decision making.

1. Introducción

La nueva economía, globalización e innovación de tecnologías, son elementos que hacen importantes a la gestión del conocimiento, que permite optimizar la utilización de este recurso, el conocimiento. La economía del conocimiento y la información son paulatinamente más importantes, como recurso y producto, lo que genera que las empresas estén cada vez más preocupadas por la utilización de los mismos, y también por lo que sucede cuando hay gente que abandona la organización, (Canals, Boisot, & Cornella, 2003).

Una definición acertada del conocimiento es una combinación flexible de experiencias relacionadas, de valores, de información contextual y de visión experta que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción (Davenport, Prusak, & Wilson, 2003).

Otro concepto importante sobre el conocimiento es considerarlo como una fuente de ventaja competitiva sostenible para la organización (Nonaka & Takeuchi, 2011), es decir es un activo estratégico,

intangible; que otorga ventajas competitivas, siendo su capacidad determinada por la inteligencia sumada de los miembros de la organización, en resumen, su capital intelectual forma la fuente clave para su diferenciación (Fundación, 2007), surge la siguiente cuestión, ¿cómo administrar el conocimiento para agregar valor a las organizaciones?.

Modelos de gestión del conocimiento

Varios autores han estudiado la Gestión del Conocimiento, han propuesto y desarrollado modelos con la finalidad de hacer más lógica y entendible sus ideas, entre ellos se encuentran (Calvo, 2018), (Correa-Díaz, Benjumea-Arias, & Valencia-Arias, 2019), (Vargas & Moreno, 2005), entre otros.

Existen modelos teóricos y empíricos que permiten evaluar la gestión del conocimiento, y de esta manera entender y explicar la función de este concepto desde diversos puntos de vista y en diferentes contextos específicos. (Simanca, Montoya, & Bernal, 2016).

Se ha considerado el modelo de Gerencia del conocimiento de Bernal, (Bernal, 2011), para aplicar y realizar el análisis en las dos empresas, en donde el conocimiento en sus diferentes manifestaciones es el recurso clave para la toma de las decisiones en los ámbitos estratégicos, táctico y operativo de cualquier organización, con el antecedente indicado se ha planteado la siguiente hipótesis: ¿Se utilizan Tecnologías de información y comunicación para la gestión de conocimiento y desarrollo del potencial humano?

El modelo de Bernal, es un modelo integral de la gerencia o administración del conocimiento, usado como recurso estratégico para potenciar la capacidad competitiva de las organizaciones.

Para la aplicación del modelo, es necesario considerar las siguientes variables: Potencial humano, Cultura organizacional, Tecnología de la información y las comunicaciones, Proceso metodológico para la implantación del modelo, Análisis organizacional y pensamiento estratégico, Actividades propias de la gerencia del conocimiento. De lo indicado, el estudio va guiado en conocer como utilizan las variables independientes con sus clientes internos y externos las organizaciones objeto de este estudio.

2. Materiales y métodos

El modelo integral de Administración del conocimiento de Bernal (Figura 1), fue escogido para aplicar en el estudio de uso de tecnologías de información y comunicación en ARCA y la Tablita del Tártaro como medios para transferir y gestionar conocimiento en cada empresa y de esta manera desarrollar el potencial humano. Se ha identificado que las dos empresas cuentan con una estructura organizacional robusta que permite que buenas prácticas de gestión internas se conviertan en una herramienta importante para la construcción de planes estratégicos.

Las variables pueden ser aplicadas en las dos organizaciones.

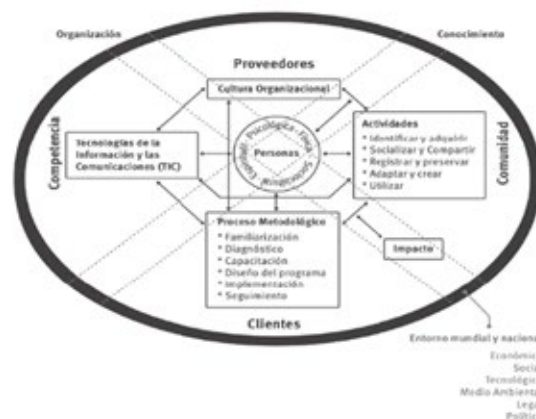


Figura 1. Modelo integral

Fuente: (Bernal, 2011)

El diseño del modelo propuesto se basa en el conocimiento actual de las dos empresas.

Método de muestreo

Con el fin de obtener información de los colaboradores acerca de las organizaciones, se aplicó un modelo de muestreo simple, definiendo la población objetivo, y posterior determinando el tamaño de la muestra se elaboró una encuesta con respuestas puntuadas de 1 a 2 en su gran mayoría y otras de 1 a 3 y de 1 a 5 para su posterior análisis.

Previo a su aplicación, la pre-encuesta fue sometida a consideración de un experto académico, de acuerdo con la metodología propuesta por Cañibano (Cañibano, 1999), que señala la importancia de la medición y gestión de los intangibles, entiéndase como intangible, desde el punto de vista de Eusebi Nomen, (Nomen, E., 2005) como un activo que carece de propiedades físicas, o normativas que limiten cuantitativamente las utilidades percibidas en el citado activo.

Para obtener la muestra se utilizó la calculadora de muestras para proporciones de Netquest, Figura 2.

1250	50
TAMAÑO DEL UNIVERSO	HETEROGENEIDAD %
Número de personas que componen la población a	Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor
5	95
MARGEN DE ERROR %	NIVEL DE CONFIANZA %
Menor margen de error requiere mayor muestra.	Mayor nivel de confianza requiere mayor muestra. Lo habitual es entre 95% y 99%.
295	
MUESTRA	

Figura 2. Muestra para proporciones

Fuente: <https://www.netquest.com/es/encuestas-online-investigacion>

Produciendo un tamaño de muestra de 295, se tomó el 10% del total de la muestra y las encuestas se aplicaron a 30 personas.

La encuesta se elaboró en Google drive e incluye preguntas referentes a las variables que presenta el modelo: edad, género, nivel académico, existencia de tecnologías en cada empresa, capacitación, comunicación, familiarización con el modelo, procesos y estrategias para gestionar conocimiento, entre otras son interrogantes que se formularon.

Posterior a ello, las respuestas se tabularon y se analizaron a través del paquete estadístico SPSS y de esta manera se obtuvo información clara sobre cada incógnita que se formuló para entender la situación actual de las dos organizaciones en cuanto a la gestión del conocimiento en cada una de ellas.

5. ¿En la Empresa el software de capacitación está alineado a mis funciones laborales que desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	21	70,0	70,0	70,0
SI	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

6. ¿Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	3,3	3,3	3,3
SI	13	43,3	43,3	46,7
SI	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

7. ¿Actualmente existe información disponible sobre las funciones o actividades que debo desempeñar en mi puesto (descriptivo de cargo)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	13,3	13,3	13,3
SI	26	86,7	86,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 3. Procesamiento de datos en Software SPSS

Sistema de variables

A partir de la revisión de las variables propuestas por el modelo Bernal, se consideraron las variables independientes y dependientes, Tabla 1.

Tabla 1

Evaluación estudiantil sobre elementos de convenio

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Potencial humano	Género, Edad, Nivel académico, Capacitación, Funciones Experiencias,
Cultura Organizacional	Comunicación, Comunicación adecuada
Tecnologías de la información y las comunicaciones	Fuente de conocimiento, Fuente de información digital, Herramientas Procesos,
Proceso metodológico para la implantación del modelo	Familiarización, Impacto Organización, Estrategia
Análisis organizacional y pensamiento estratégico	Instrumentos, Fortalezas y Debilidades, Acción, Entorno.
Actividades propias de la gerencia del conocimiento	Ventaja competitiva, Stakeholders, Identificación, selección y medición, Beneficios, Limitaciones y las dificultades.

3. Resultados

Con los datos de las encuestas, se realizó un análisis correlacional, para determinar el conjunto de componentes o variables que explican la mayor variabilidad de las dimensiones de empleo de gestión del conocimiento empleadas. La correlación es una técnica estadística que indica si dos variables están relacionadas o no, con el fin de relacionarlas de forma directamente proporcional. (Pita Fernández & Pértega Díaz, 1997)

Las variables se renombraron tal que, no exista ningún inconveniente al procesarlos en el programa SPSS, de acuerdo a lo indicado en la Tabla 2.

Se recopiló la información de dos variables para analizar la hipótesis, estas son: Capacitación implementada (CAP14) Vs Existencia de un software o herramienta que permita compartir

información con otros colaboradores en las empresas (HCINFO23).

Tabla 2

Asignación de nombres a variables

VARIABLE	INGRESAR A SPSS
Género G	ENERO11
Edad E	DAD12
Nivel académico	NIVELA13
Capacitación C	AP14
Funciones Laborales	FLABOR15
Aplicación capacitación A	PLICA16
Disponibilidad de Información	DINFO17
Experiencias E	XP18
Comunicación	COM19
Comunicación adecuada C	OMAD20
Fuente de conocimiento F	CONC21
Fuente de información digital	FINFOD22
Herramientas compartir información H	CINFO23
Herramientas H	ERR24
Procesos P	RO25
Familiarización	FAM26
Impacto Organización	IMPORG27
Estrategia E	STRAT28
Instrumentos I	NST29
Fortalezas y Debilidades	FODE30
Acción A	CCION31
Entorno	ENT32
Ventaja competitiva	VENTCO33
Stakeholders S	TAK34
Identificación, selección y medición	IDMS35
Beneficios, limitaciones y las dificultades	BLD36

Al obtener correlaciones positivas, indica que las dos variables se correlacionan en sentido directo. Cuánto más próximo a +1 esté el coeficiente de correlación, más fuerte será esta variación, con esto se procede a describir los resultados de las 2 variables analizadas en la figura 4.

		CAP14	HCINFO23
CAP14	Correlación de Pearson	1	,272
	Sig. (bilateral)		,146
	N	30	30
HCINFO23	Correlación de Pearson	,272	1
	Sig. (bilateral)	,146	
	N	30	30

Figura 4. *Correlación obtenida en Software SPSS*

De los resultados obtenidos en las encuestas, con las variables indicadas, se observa que el 60 % de los encuestados indican que no existen programas de capacitación, mientras que el 40 % indica que si existen, como resultado se evidencia que no se utiliza apropiadamente las tecnologías de información y comunicación para generar desarrollo con todos los miembros de la organización.

Con la variable (HCINFO23), al analizar las respuestas obtenidas, el 90 % de los colaboradores encuestados conoce de la existencia de Software o herramientas para compartir información, mientras que un 10 % desconoce cómo emplearlas. En la Tabla 3, se indica la tendencia de resultados positivos y negativos.

Respecto al potencial humano en las organizaciones encuestadas se verifica un resultado positivo del 50 % con relación a la hipótesis planteada, los resultados indican mayor promedio de edad en personal masculino y femenino, de 30 y 40 años, con educación de tercer y cuarto nivel.

Tabla 3*Resultados de la encuesta por variable*

VARIABLE	TENDENCIA	
	POSITIVA (+)	NEGATIVA (-)
Potencial humano	50%	50%
Cultura Organizacional	66,70% 3	3,30%
Tecnologías de la información y las comunicaciones	100%	0%
Proceso de Metodología	100%	0%
Análisis organizacional y pensamiento estratégico	100%	0%
Actividades propias de la gerencia del conocimiento	50%	50%

Se observa que no existe programas de capacitación en las empresas o no reciben todos los colaboradores, adicional, las capacitaciones impartidas, son generales y no alineadas a las funciones laborales de cada uno. En la muestra, se observa que 16 personas de 30, creen que la capacitación permite que mejore el desempeño en el trabajo. Finalmente, 26 personas conocen de información disponible en las funciones o actividades que desempeñan, por lo que es necesario implementar o mejorar las tecnologías de información y comunicación para la gestión del conocimiento en las organizaciones estudiadas, con el fin de potenciar el desarrollo humano, y llegar a un nivel que todos los colaboradores conozcan y reciban programas de capacitación, que estos estén alineados a sus funciones laborales. Se observa que tienen manual de funciones, posiblemente esta sea la razón, por la falta de capacitación.

En la variable de Cultura Organizacional, se tiene un resultado positivo del 66,70% a la hipótesis descrita, en un mejor análisis el 66,67% de colaboradores emplean experiencias para la comprensión y creación de nuevo conocimiento, el 73,33 % de la organización conoce que la comunicación es indispensable entre las diferentes áreas, pero el 56,67 %, indica que no es la adecuada

en cada una de ellas, para esto sería necesario emplear tecnologías de información, con el fin de mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos (áreas), y reconocer el desarrollo en la gestión del conocimiento.

La variable tecnologías de la información y las comunicaciones obtuvo como resultado positivo del 100 % a la hipótesis planteada, lo que indica que existen fuentes de conocimiento con acceso a libre información a sus colaboradores, adicional, poseen fuentes de información digital, que los colaboradores en su mayoría conocen, existe el 30% de los encuestados, que hacen referencia a que no poseen acceso a esta información, lo que indica falta de capacitación para acceder a la misma. El 90% de encuestados utiliza software o las herramientas proporcionadas por la empresa para compartir información, mientras que el 10%, no conoce la existencia.

Entre los canales de herramientas implementados en porcentaje se encuentran en correo Outlook 53,33%, con respecto a Gestor Documental 13,33%, en Repositorio de Archivos 16,67% y Sitios Compartidos en la Nube 16,67%, donde se observa que emplean correos proporcionados por medios tecnológicos y no corporativos.

De lo revisado se entiende que las organizaciones estudiadas, si emplean tecnología de información y comunicación en la gestión del conocimiento, en la variable tecnológica y de comunicación.

La variable Proceso de metodología comunicaciones obtuvo como resultado positivo el 100 % a la hipótesis planteada, se pudo conocer que el 56,67 % de colaboradores de la organización, conoce de procesos metodológicos en Gestión del conocimiento y el 100% se encuentra interesado en familiarizarse con estos, los existentes o nuevos. El 96,67 % de encuestados creen que la aplicación de procesos metodológicos en gestión del conocimiento generaría impacto en actividades y personas de la organización. Mientras que 100% de la muestra, asume que la gestión del conocimiento es una estrategia competitiva que permita ayudar a la organización en los diferentes

niveles. Este análisis, indica que es necesario utilizar tecnologías de información y comunicación en estas organizaciones con el fin de utilizar metodologías para la implementación del modelo.

La variable Análisis organizacional y pensamiento estratégico obtuvo un resultado positivo del 100% con respecto a la hipótesis planteada, adicional, se observa que el 70% de colaboradores emplean las herramientas como flujo gramas, organigramas entre otros, para la recopilación de información, mientras que 30 % no los utiliza. El 56,67 % de los entrevistados conoce las fortalezas y debilidades de su organización, mientras que el 43,33% desconoce los mismos. El 100% de la muestra indicada considera que es necesario tomar acciones estratégicas para obtener ventajas competitivas y duraderas.

El 76,67% de los encuestados, conoce el entorno en donde se encuentra la empresa y lo que le ha llevado hasta ahí.

Para finalizar, en actividades propias de la gerencia del conocimiento se obtuvo un resultado positivo del 50 % con respecto a la hipótesis, lo que indica falta de tecnología de información y comunicación para la gestión del conocimiento y desarrollo del potencial humano en las organizaciones. El 96,67 % de los colaboradores consideran el conocimiento como componente clave y ventaja competitiva. Así como también el 69,67% de encuestados, hacen mención que el conocimiento como un activo para generar valor y producir riqueza, considerando que la misma debe ser protegida para que sea una ventaja competitiva en la organización. El 60% de los entrevistados, observa que no se realizan procesos de identificación, selección y medición de activos intangibles de forma estructurada en la organización. El 80 % de la muestra, no ha tenido la oportunidad de asistir a la aplicación de talleres en Gerencia del conocimiento, en sus organizaciones.

4. Discusión

Las preguntas que utilizaremos en este análisis han sido verificadas mediante el software SPSS, verificando que su coeficiente de correlación sea un valor positivo dentro del rango esperado.

La encuesta realizada en las dos organizaciones ha permitido identificar el nivel de gestión de conocimiento que existe en cada una de ellas, los datos a pesar de ser de dos empresas diferentes están muy relacionados entre sí, que importante ha sido poder identificar que a pesar de que son organizaciones con posicionamiento importante en la industria; su gestión del conocimiento no ha sido tomada con la debida importancia.

Se puede identificar que en las organizaciones que se ha establecido para el estudio, el personal tomado para la muestra ha identificado que más de la mitad no conoce de algún tipo de software que permita realizar capacitaciones constantes dentro de la organización. Si bien las capacitaciones permiten que los recursos obtengan nuevas capacidades que permitan desempeñar de una manera más eficiente sus actividades, en esta oportunidad no se tiene una idea clara de que dichos recursos tengan una herramienta tecnológica que permita gestionar y traspasar nuevos conocimientos.

Dentro de la investigación se ha encontrado varios documentos que fortalecen nuestra teoría de la importancia de gestionar el conocimiento por medio de capacitaciones dentro de las organizaciones. La organización internacional del trabajo CINTERFOR (1999) Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional), quien hace una referencia importante del aprendizaje y conocimiento dentro de las organizaciones.

Entendido de esta forma, el aprendizaje es el proceso fundamental que lleva del conocimiento a la innovación, ya sea a nivel del individuo, de una organización o de la sociedad. Por lo tanto, el aprendizaje es el proceso por medio del cual el conocimiento crea o fortalece capacidades y habilidades en las personas u organizaciones que se lo apropian, convirtiéndose en factor dinamizador del cambio en la sociedad, en sus instituciones, o en las empresas de un país.

El aprendizaje puede ser visto como un proceso de educación continua, que se desarrolla fuera del plantel educativo. La capacidad de generar procesos de aprendizaje social es el elemento más crítico de

las sociedades del conocimiento.

Otro aspecto relevante que surge en las sociedades contemporáneas, es el de cómo convertir información y conocimiento personal, en conocimiento corporativo útil que incremente la efectividad de las organizaciones, así como su capacidad de respuesta a cambios en su entorno. Esto lleva a lograr una organización con capacidad para identificar las oportunidades que su entorno genera, así como para responder con éxito a los cambios y los desafíos que en él se presentan. Lo anterior genera una capacidad de desarrollo y cambio organizacional, que son igualmente importantes en una empresa, en una universidad, o en un centro de investigaciones o de desarrollo tecnológico.

Un punto importante dentro de los resultados ha sido la comunicación entre las áreas de la organización, si bien el estudio demuestra la existencia de comunicación entre las áreas de acuerdo a la percepción de los usuarios, esta comunicación no la definen como correcta o al menos existe puntos de mejoras que sin duda se pueden implementar. La comunicación entre las áreas es una forma de gestionar el conocimiento entre los equipos de trabajo, si bien estos equipos cuentan con responsabilidades diferentes, objetivos específicos que cumplir, el trabajo en conjunto es la forma en que lograrán como organización alcanzar las metas propuestas, mientras más eficientes sean en la compartición de información, los resultados serán más eficientes.

La información está destinada a resolver determinados problemas. Debe estar disponible públicamente y servir para al desarrollo individual y corporativo. Se encuentra presente en todos los niveles de actividad y en todas las ramas de la economía, la política y la sociedad. Ningún responsable de una organización toma una decisión sin antes consultar una “gran cantidad” de informes. Además, afecta al servicio, al cliente, la calidad de los productos, la rapidez en la toma de decisiones y la efectividad de la organización, todo ello como consecuencia de su carácter efímero y su volatilidad, la información de hoy puede que mañana no lo sea, y lo que para unos es información para otros no tiene

por qué serlo.

Su utilidad está determinada por lo que aporta dentro de estas dos organizaciones, la existencia de material que permita obtener información para la realización de sus actividades sin importar cuales de estas fuesen dentro de la organización es un apoyo constante que hace que nuevos recursos y antiguos tengan una curva de aprendizaje de menor duración mientras ejecutan sus funciones. Si bien hay puntos de mejora y planes de trabajo que se pueden efectuar para lograr que la gestión del conocimiento sea mucho más eficiente.

La información para que sea utilizable y genere ventajas competitivas debe tener tres características básicas: completa, confiable y oportuna. Una información completa debe contar con los elementos necesarios para que la empresa la analice y procese; confiable, debe provenir de una fuente veraz y creíble; oportuna, debe llegar a la organización a tiempo para su empleo. Además, debe utilizarse para establecer relaciones con clientes, colaboradores, distribuidores, realizar procesos en la organización, crear productos/servicios con un alto grado de valor que le proporcionen a la empresa una ventaja competitiva, y es en base a ello que la Gestión de Información (GI) debe llevarse a cabo, con el objetivo de que la información adecuada llegue a la persona indicada en el momento oportuno a través de los medios idóneos, de esta forma la organización estará en condiciones de enfrentar los cambios que se producen en el entorno y con ello adaptarse a los nuevos escenarios.

5. Conclusiones

El modelo propuesto para este estudio y como respuesta a la hipótesis planteada, indica que en ARCA Continental y en La Tablita del Tártaro hay tecnologías aplicadas para gestionar el conocimiento, sin embargo, no se encuentran potencializadas, y en algunas ocasiones las personas desconocen de la existencia de tales tecnologías. Esto puede darse como resultado de una comunicación deficiente entre las diferentes áreas y poco impulso de la gestión del conocimiento en las empresas.

El modelo aplicado muestra que la capacitación en ARCA y en La Tablita del Tártaro, no se realiza mediante el uso de tecnologías, de acuerdo a la encuesta, en donde el 60% de los colaboradores encuestados de las dos empresas, respondieron que no existe un software tecnológico implementado para capacitación. por lo que se debe trabajar fuertemente en la implementación de software que permitan capacitar a las personas y de esta manera potenciar sus competencias.

Como respuesta a la hipótesis planteada, la comunicación es indispensable dentro de una organización para que el conocimiento se gestione y fluya sin contratiempos, sin embargo, para que el conocimiento sea transmitido a todas las áreas, la comunicación entre departamentos debe mejorar en las dos empresas, y el aplicar tecnologías puede mejorar notablemente como canal de comunicación. Es por esto por lo que actualmente las empresas están adoptar modelos organizacionales horizontales y que integren en equipos a personas de diferentes áreas y aprovechar de esta manera el conocimiento de varios departamentos para lograr los objetivos propuestos por la empresa y al mismo tiempo alcanzar el desarrollo del potencial humano, y a su vez que en este proceso se incluya el uso de tecnología que permitirá gestionar el conocimiento de una manera más confiable, ordenada y rápida.

La correlación de Pearson obtenida entre las variables denominadas (CAP14) y (HCINFO23), es un valor de 0.272, lo que indica que los coeficientes de correlación son significativos, es decir mayor a 0, permitiendo un grado de confiabilidad aceptable al estudio realizado.

Como análisis de gestión de conocimiento en las dos empresas de servicio se tomó un modelo teórico que define las tecnologías de información como independiente y el desarrollo del potencial humano como dependiente.

Con respecto a tecnologías de la información y comunicación se consideraron los siguientes elementos facilitadores: Fuente de conocimiento, Fuente de información digital, Herramientas compartir información. Los elementos para

Potencial humano analizados fueron: Género, Edad, Nivel académico, Capacitación, Funciones Laborales, Aplicación capacitación, Disponibilidad de Información.

La principal ventaja del modelo propuesto, fue la medición 6 variables independientes, donde se observó elementos facilitadores y funcionales del proceso. Entre las limitaciones, fue encontrar un déficit en medición y capacitación de gestión del conocimiento entre los miembros de la organización.

Para finalizar, se obtuvo resultados positivos, con el modelo empleado a la hipótesis planteada. Ya que indica que las herramientas tecnológicas dependen en el desarrollo del potencial humano en las organizaciones, por lo que queda comprobado que en las organizaciones se usan tecnologías de información y telecomunicación, pero por otra parte de acuerdo a las encuestas realizadas al personal de ARCA y La Tablita del Tártaro, falta dinamismo para usarlas como potencializador de talento humano.

Tabla 4
Resultados de la encuesta por variable

VARIABLE	RESPUESTA	
FUENTE DE CONOCIMIENTO CON ACCESO LIBRE DE INFORMACIÓN	NO	12
	SI	18
EXISTE DENTRO DE SU EMPRESA FUENTES DE INFORMACIÓN DIGITAL(DOCUMENTOS, VIDEOS, FOTOS, ARCHIVOS)	NO	9
	SI	21
EXISTENCIA DE SOFTWARE O HERRAMIENTA PARA COMPARTIR INFORMACIÓN	NO	3
	SI	27
	CORREO OUTLOOK GESTOR	16
HERRAMIENTAS QUE SE ENCUENTRAN IMPLEMENTADAS EN LA EMPRESA	DOCUMENTAL REPOSITORIO DE ARCHIVOS SITIOS	4
	COMPARTIDOS EN LA NUBE	5
		5

La importancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones radica en la facilidad para acceder a la información y datos presentes o históricos que manejan las diferentes empresas con el fin de lograr efectividad en las gestiones.

De lo expuesto es necesario considerar el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en oportunidad con los elementos que se acaban de plantear; por esta razón se utiliza tan frecuentemente en las organizaciones el concepto de las sociedades del conocimiento. Así, este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo, en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica.

6. Referencias bibliográficas

- Bernal, César. (2011). Modelo de gerencia del conocimiento: visión integral. Cuadernos de Administración, 27(46), 55-66.
- Burch, J., & Strater, F. (1974). Information Systems: Theory and Practice: Hamilton Publishing Company. Kotler, P.
- Calvo, O. (Junio de 2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas., 19(1), 140-163.
- Canals, A., Boisot, M., & Cornella, A. (2003). Gestión del conocimiento: Gestión 2000.
- Cañibano, L., García-Ayuso, M., Sánchez, P., Chaminade, C., Olea, M., & Escobar, C. (1999). Medición de Intangibles. Discusión de los Indicadores seleccionados. Estudio de un caso español. Paper presented at the Comunicación presentada al X Congreso de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, Zaragoza.
- Correa-Díaz, A., Benjumea-Arias, M., & Valencia-Arias, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. Revista Electrónica Educare, 23(2), 1-27. doi:10.15359/ree.23-2.1
- Davenport, T. H., Prusak, L., & Wilson, H. J. (2003). Who's bringing you hot ideas (and how are you responding)? Harvard Business Review, 81(2), 58-65.
- Nomen, Eusebi, (2005). El valor razonable de los activos intangibles el efecto mariposa de la segunda deslocalización. Ediciones Deusto
- Fundación, B.-I. (2007). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el crecimiento económico español: Fundación BBVA.
- Moya, E. R. E., Oleas, M. M. E. E., Funes, L. A., Moyano, M. P., & Arguello, M. P. (2016). Modelo de gestión del conocimiento para medianas y pequeñas empresas manufactureras de prendas de vestir de la provincia de Chimborazo Ecuador.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2011). The wise leader. Harvard Business Review, 89(5), 58-67, 146.
- Pita Fernández, S., & Pérttega Díaz, S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. Cad Aten Primaria, 4, 141-144.
- Simanca, M. M., Montoya, L. A., & Bernal, C. A. (2016). Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas: El Caso de la Cadena Láctea en Colombia. Información tecnológica, 27(3), 93-106
- Vargas, A., & Moreno, M. (2005). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Tourism & Management Studies(1), 139-151.