

**GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL CENTRO DE EGRESADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

RUBIS M. BLANCO DIAZ



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INNOVACION
RIOHACHA, LA GUAJIRA
JULIO DE 2019**

**GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL CENTRO DE EGRESADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

RUBIS M. BLANCO DIAZ

Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Magister en Gestión de la Tecnología de la Innovación

Directora
LORENA GOMEZ BERMUDEZ
Doctora en Gestión de la Ciencia y la Tecnología

COPIA CONTROLADA



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INNOVACION
RIOHACHA, LA GUAJIRA
JULIO DE 2019

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y darme las herramientas necesarias para logara esta meta

A la memoria de mis Padres, por sus enseñanzas, por no dejarme desfallecer en los momentos más difíciles.

A mis hijos, por ser mi motor y fuente de inspiración. LOS AMO.

A mi esposo, por su apoyo y comprensión.

A mi familia y amigos por su apoyo incondicional.

COPIA CONTROLADA

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fuerza necesaria, para que a pesar de las adversidades siguiera luchando.

A la Universidad de La Guajira, por abrirme sus puertas para la realización de esta meta.

Al tren de Educadores, por formar profesionales de alta calidad capaces de desempeñarse de una manera óptima en el desenvolvimiento de sus tareas o funciones a futuro en sus puestos de trabajo.

A la profesora Dra. LORENA GOMEZ BERMUDEZ, por su guía en la realización de esta investigación.

Rubis

COPIA CONTROLADA

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del problema.....	8
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.2.1. Objetivo general.....	8
1.2.2. Objetivos específicos.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.4. DELIMITACIÓN DE LA DELIMITACIÓN.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2. Fundamentación Teórica.....	16
2.2.1. Gestión del conocimiento.....	16
2.2.1.1. Proceso de Gestión del Conocimiento.....	17
2.2.1.1.1. Identificación y aplicación del conocimiento.....	19
A. Fuentes de Conocimiento demandado por	
la organización.....	19
B. Conocimiento que posee la organización.....	20
C. Aplicación del conocimiento en la	
organización.....	21
2.2.1.1.2. Almacenamiento, actualización y protección.....	21
A. Prácticas de almacenamiento.....	22
B. Bases de datos y repositorio de	
conocimiento.....	22
2.2.1.1.3. Adquisición y difusión.....	23
A. Comunicación.....	23

COPIA CONTROLADA

B. Capacitación	24
C. Canales	24
2.2.1.2. Recursos Organizacionales	25
2.2.1.2.1. Capital Humano	25
2.2.1.2.2. Capital intelectual	26
2.2.1.2.3. Capital relacional.....	26
2.2.1.2.4. Capital estructural	28
2.2.1.3. Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento	29
2.2.1.3.1. Tecnológicas	29
A. Sistemas de información	29
B. Hardware	30
C. Redes sociales	30
2.2.1.3.2. Culturales u organizacionales	31
A. Resistencia al cambio.....	31
B. Importancia.....	32
2.2.1.3.3. Económicas.....	33
A. Falta de recursos	33
2.3. Sistema de variables	34
2.3.1. Definición nominal	34
2.3.2. Definición conceptual	34
2.3.3. Definición operacional	34
3. METODOLOGIA.....	36
3.1. Enfoque epistemológico	36
3.2. Tipo de investigación	37
3.3. Diseño de la investigación	37
3.4. Población.....	38
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento.....	40
3.7. Técnicas de análisis y procesamiento de la información	41
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42

4.1. Análisis y discusión de resultados	43
4.2. Lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira	60
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	75
ANEXO A INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO	76
ANEXO B CUESTIONARIO DEFINITIVO.....	96
ANEXO C CALCULO DE ALFA DE CROMBRACH.....	109
ANEXO D CÁLCULOS ESTADÍSTICOS	111

COPIA CONTROLADA

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Gestión del conocimiento.....	17
--	----

COPIA CONTROLADA

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Mapa de variable	35
Tabla 2. Distribución de la población	39
Tabla 3. Valor establecido para cada opción de la escala Lickert.....	40
Tabla 4. Valor establecido para la interpretación de la media	42
Tabla 5. Categoría de análisis para la interpretación de la desviación estándar ...	42
Tabla 6. Subdimensión: Identificación y aplicación del conocimiento	43
Tabla 7. Subdimensión: Almacenamiento, actualización y protección	46
Tabla 8. Dimensión: Proceso de Gestión del conocimiento	48
Tabla 9. Subdimensión: Adquisición y difusión	51
Tabla 10. Dimensión Recursos organizacionales	52
Tabla 11. Subdimensión Tecnológicas	53
Tabla 12. Subdimensión Culturales u organizacionales	56
Tabla 13. Subdimensión Económicas.....	58
Tabla 14. Dimensión: Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento.....	59
Tabla. 15 Variable Gestión del conocimiento en el centro de egresados	59

COPIA CONTROLADA

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira. Teóricamente se basó en las posturas de Bueno (2000), Nonaka y Takeuchi (1995), Argote e Ingram (2000), Schulz (2001), Rodríguez (2006), Davenport, T. & Klahr, P. (1998), entre otros. La metodología utilizada fue catalogada con un enfoque positivista, cuantitativo, de tipo descriptiva, con un diseño campo, no experimental, transversal. Como población se tomaron al Vicerrector de Investigación y Extensión de la Universidad de La Guajira, cinco (5) decanos de cada Facultad, el director de Bienestar Social Universitario y los 6 (seis) empleados de equipo del centro de egresados, para un total de 13 personas, por lo cual se considerará el censo poblacional, debido al tamaño reducido de la población. Se utilizó como técnica la observación por encuesta, como instrumento se realizó un (01) cuestionario, con cincuenta y tres (53) ítems; conformado por preguntas con alternativas de respuestas tipo Licker: con cinco (5) alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas veces, Casi Nunca, y Nunca. Los instrumentos fueron validados mediante la validación de contenido. El coeficiente de Alpha de Crombrah arrojó un resultado de $r_{tt} = 0,93$. Se concluye, que en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, existe una efectiva gestión del conocimiento, ya que; se detecta, selecciona, organiza, filtra, presenta y usar la información por parte de los empleados de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

Palabras claves: Gestión, conocimiento, egresados

COPIA CONTROLADA

ABSTRAC

The main objective of this study was to analyze Knowledge Management in the Graduate Center of the University of La Guajira. Theoretically, it was based on the positions of Bueno (2000), Nonaka and Takeuchi (1995), Argote and Ingram (2000), Schulz (2001), Rodríguez (2006), Davenport, T. & Klahr, P. (1998), among others. The methodology used was cataloged with a positivist, quantitative, descriptive approach, with a field design, not experimental, transversal. As a population, the Vice Chancellor of Research and Extension of the University of La Guajira, five (5) deans of each Faculty, the Director of University Social Welfare and the 6 (six) team employees of the center of graduates, were taken for a total of 13 people, for which the population census will be considered, due to the small size of the population. Observation by survey was used as a technique, as an instrument (1) questionnaire was carried out, with fifty-three (53) items; conformed by questions with alternatives of Licker type answers: with five (5) alternative answers: Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never, and Never. The instruments were validated through content validation. The Alpha coefficient of Crombrah yielded a result of $r_{tt} = 0.88$; for the instrument aimed at tourists and in terms of the directed instrument. It is concluded that in the Center of Graduates of the University of La Guajira, there is an effective management of knowledge, since; the information is detected, selected, organized, filtered, presented and used by the employees of the organizations, aimed at enhancing organizational competencies and the generation of value.

Keywords: Management, knowledge, graduaste

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCION

El entorno económico actual caracterizado por la dinámica de la globalización, que produce rápidos y grandes desarrollos tecnológicos, intercambios comerciales a nivel internacional, avances en los sistemas educativos, ciclo de vida de los productos muy cortos consumidores con necesidades cada vez más difíciles de satisfacer, marcan una época en el futuro de la sociedad mundial, donde las organizaciones para hacer frente a esos desafíos deben establecer sistemas que les permitan desarrollar nuevos productos y servicios para incrementar su productividad y competitividad.

Por consiguiente, para que las organizaciones alcancen el éxito es fundamental tener una visión clara, creativa e innovadora, para el desarrollo de todas sus actividades, gestiones y procesos; que incluya a todos los integrantes de la organización, permitiéndole una mayor eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Los planteamientos teóricos de muchos autores consideran la presencia de la gestión del conocimiento como factor clave para que se propicie y se fomente la innovación dentro de las organizaciones.

Por otro lado, desde el contexto de las universidades, instituciones que tienen como función la generación o producción, uso y transferencia del conocimiento consideradas como motores de desarrollo de una región o un país, la gestión del conocimiento debe constituirse como parte de su cultura académica con el propósito de formar profesionales altamente calificados, desarrollar investigación, innovación y transferencia de conocimiento para mejorar la calidad de vida tanto de los estudiantes y egresados como de los habitantes de la región.

Motivo por el cual, a la universidad le corresponde tanto la generación del conocimiento como su distribución a la sociedad. Existiendo evidencias que indican que el conocimiento y su eficiente gestión contribuyen de manera significativa a la obtención de la capacidad de innovación de las instituciones de educación superior.

COPIA CONTROLADA

Desde esa perspectiva, las universidades deben asumir cumplir el compromiso de responsabilidad social que supere el modelo de desarrollo económico de hoy día y que en esa medida, le atribuya a la calidad de la educación superior un sello más allá de la competitividad. Es deber de las universidades establecer estrategias que contribuyan a cumplir de manera adecuada con sus funciones de docencia, investigación y proyección social, lo que les permitirá ser fuente de desarrollo social, económico, político y cultural de la región y del país.

El estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera: Capítulo I, donde se describe el planteamiento y formulación del problema, los objetivos que direccionan las respuestas a la situación planteada como tema de investigación, así mismo, la justificación y delimitación del estudio. Seguidamente, en el Capítulo II, se plantea el marco teórico, el cual contiene a su vez los antecedentes investigativos relacionados con las variables objeto de estudio, así mismo, los fundamentos teóricos y el sistema de variables que dan soporte a la misma.

De igual forma, en el Capítulo III, se desarrolla el marco metodológico, que se utiliza en la investigación, enunciando el enfoque epistemológico, tipo y diseño de la investigación, la población, muestra, así como también, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los mismos, las técnicas y procedimiento de análisis y el procedimiento de la investigación.

Por otra parte, en el Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación con su respectivo análisis y discusión con las teorías presentadas en las bases teóricas, así como los lineamientos diseñados. Finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

COPIA CONTROLADA

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El entorno económico actual caracterizado por la dinámica de la globalización, que produce rápidos y grandes desarrollos tecnológicos, intercambios comerciales a nivel internacional, avances en los sistemas educativos, ciclo de vida de los productos muy cortos consumidores con necesidades cada vez más difíciles de satisfacer, marcan una época en el futuro de la sociedad mundial, donde las organizaciones para hacer frente a esos desafíos deben establecer sistemas que les permitan desarrollar nuevos productos y servicios para incrementar su productividad y competitividad.

Por consiguiente, para que las organizaciones alcancen el éxito es fundamental tener una visión clara, creativa e innovadora, para el desarrollo de todas sus actividades, gestiones y procesos; que incluya a todos los integrantes de la organización, permitiéndole una mayor eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Los planteamientos teóricos de muchos autores consideran la presencia de la gestión del conocimiento como factor clave para que se propicie y se fomente la innovación dentro de las organizaciones.

En este sentido, Drucker, Argyris y Brown (2003) indican que la gestión del conocimiento constituye una herramienta de gestión organizacional que ha surgido gracias a eventos como la globalización y el desarrollo de las nuevas tecnologías, asociado a la gestión del talento humano que conlleva a la responsabilidad, compromiso, capacidad de liderazgo y motivación de los empleados, mejorando así condiciones económicas de las empresas. En este sentido, la gestión del conocimiento se define como el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los empleados de las organizaciones, lo que va a contribuir a explotar el recurso de conocimiento basado en su capital intelectual, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

COPIA CONTROLADA

Del mismo modo, Bustelo y Amarilla (2001), consideran que la gestión del conocimiento es el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos. De ahí que la gestión del conocimiento implica la generación, la forma de incrementar, explotar y compartir el conocimiento con el fin de agregar valor a los productos y servicios pretendiendo incrementar la productividad y competitividad de la organización, esto hace que se convierta en una de las principales prioridades de las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Por ello existen diversidad de modelos para la creación y gestión del conocimiento, así como diversas y variadas perspectivas para su análisis y comprensión.

En Colombia, algunas instituciones han diseñado e implementado modelos de gestión del conocimiento que les ha permitido identificar el conocimiento presente en la entidad, gestionarlo y ponerlo al servicio de todos, se ha constituido en un objetivo fundamental que según la experiencia ha fortalecido las capacidades del talento humano, la cultura organizacional y logrando construir un modelo institucional que busca el mejoramiento continuo; viendo internamente dentro de la organización, tomando en consideración la perspectiva externa, creando y proponiendo modelos alternos, los cuales estén debidamente contextualizados.

Por otro lado, desde el contexto de las universidades, instituciones que tienen como función la generación o producción, uso y transferencia del conocimiento consideradas como motores de desarrollo de una región o un país, la gestión del conocimiento debe constituirse como parte de su cultura académica con el propósito de formar profesionales altamente calificados, desarrollar investigación, innovación y transferencia de conocimiento para mejorar la calidad de vida tanto de los estudiantes y egresados como de los habitantes de la región.

Hoy día la universidad es una institución más dinámica, más cambiante, donde, según el Consejo Nacional de Acreditación (CNA 2018), se debe ofrecer una formación integral capaz de mantener abierta la apropiación de conocimientos

COPIA CONTROLADA

pertinentes, sin restricciones de tipo político, confesional o ideológico, fundamenta el principio de autonomía universitaria. La autonomía está asociada a la naturaleza del conocimiento. Es legítima allí donde se produce conocimiento socialmente relevante pues éste requiere de que no se recorte en modo alguno el ejercicio del pensamiento y de la crítica. Es por esta razón, que Vázquez y Bagalán (2009) infieren que las prácticas de gestión de conocimiento se hacen indispensables para tener una visión prospectiva y se identifiquen las rutas o caminos que servirán a la universidad a guardar su memoria pero además la manera de afrontar los nuevos cambios que traen las sociedades de conocimiento.

Motivo por el cual, a la universidad le corresponde tanto la generación del conocimiento como su distribución a la sociedad. Existiendo evidencias que indican que el conocimiento y su eficiente gestión contribuyen de manera significativa a la obtención de la capacidad de innovación de las instituciones de educación superior, tal como lo afirman autores como Nonaka y Takeuchi (1995) y Teece et al., (1997), en este sentido, la teoría muestra una clara relación entre la gestión del conocimiento y la innovación, ya que al innovar se obtendrán beneficios derivados del conocimiento acumulado.

Al respecto, López, Flórez y Taborda (2010), señalan que para la educación superior se presenta el reto urgente de formar profesionales con capacidades para dar respuesta a las nuevas realidades sociales no sólo desde el punto de vista del saber hacer sino también desde el plano ético y moral. Se requiere que las universidades formen ciudadanos críticos y comprometidos con el desarrollo de la sociedad en la cual se insertan.

Desde esa perspectiva, las universidades deben asumir cumplir el compromiso de responsabilidad social que supere el modelo de desarrollo económico de hoy día y que en esa medida, le atribuya a la calidad de la educación superior un sello más allá de la competitividad. Es deber de las universidades establecer estrategias que contribuyan a cumplir de manera adecuada con sus funciones de docencia, investigación y proyección social, lo que

COPIA CONTROLADA

les permitirá ser fuente de desarrollo social, económico, político y cultural de la región y del país.

Asimismo, una de las estrategias es establecer un fuerte vínculo entre las instituciones de educación superior y sus egresados, lo que les permitirá orientar sus acciones institucionales, teniendo en cuenta que éste vínculo son en gran medida definitivas en los procesos de retroalimentación e identificación de su responsabilidad con la sociedad y les posibilita conocer sus demandas y necesidades.

Dentro de este contexto, López, Flórez y Taborda (2010) indican que el egresado debe ser considerado entonces, como una fuente importante de retroalimentación de los procesos académicos y curriculares de cada programa académico que la universidad ofrece, del contexto laboral, desempeño laboral y problemáticas que tiene que abordar, de la capacidad de respuesta desde las competencias personales y profesionales frente a las demandas del entorno, y de las áreas y temáticas sobre las cuales se podría ofrecer formación continua y avanzada

En este sentido, es importante conocer la opinión de los egresados respecto a la calidad de los procesos de docencia e investigación en las universidades desarrolladas en el momento de su formación. Tal como lo afirma Morales, Aldana, Sabogal y Ospina (2008) el egresado es una fuente importante de retroalimentación, en tanto que permite a la universidad conocer dónde y cómo está ubicado, su rol social y económico y la forma de reflejar los valores adquiridos durante su formación académica. El egresado es la presencia de las instituciones de educación superior en la sociedad. Estas instituciones para diseñar planes de estudios pertinentes al contexto regional deben alimentarse de la experiencia de sus egresados, con el fin de conocer si lo que se están enseñando coincide con los aspectos de la realidad. De ahí que la universidad no debe enfocarse sólo en otorgar el título, sino que debe ir más allá como por ejemplo trabajar en ofertas de investigación, de posgrados, y buscar mantener ese vínculo académico y social con sus egresados.

COPIA CONTROLADA

Sin embargo, en las universidades no se hace un efectivo seguimiento a sus egresados, ya que realizan un inadecuado levantamiento de información, no hay unas estrategias claras y predefinidas que permita efectuar el seguimiento a los egresados, desconociendo la importancia de ésta para el mejoramiento de los procesos institucionales. Algunas instituciones desconocen la importancia que tendría, en primera instancia, el conocer del grado de satisfacción de sus egresados con los servicios que les prestó la Universidad como estudiantes y los servicios que les presta en su posición de egresados; desconocen su situación laboral, así como las formas de mantenerlos vinculados a la universidad. La Universidad de La Guajira no es ajena a este flagelo, ya que no ha considerado el vínculo con sus egresados como una de las estrategias para orientar sus acciones institucionales, ni como fuente de retroalimentación de las reflexiones académicas de los programa académicos que se ofertan, de los contextos del ejercicio profesional y de la capacidades que tienen para dar respuesta a la problemática del entorno en el que se desenvuelven. Todo lo anterior se manifiesta en las siguientes situaciones:

La universidad no cuenta con los medios y recursos tecnológicos que permitan la comunicación directa con sus egresados. Lo anterior ha generado la falta de interés de los egresados por los servicios que presta el centro de egresados, la desactualización de los datos, poca utilización de medios de comunicación y el desconocimiento de los servicios que presta el centro. Lo anterior, indica que no se está gestionando de manera eficiente el conocimiento con este importante estamento.

Lo anteriormente planteado, se debe posiblemente a que la institución desconoce que la información del egresado se convierte en un insumo de gran importancia para la toma de decisiones al interior de la universidad, así como para el proceso de autoevaluación de los programas académicos y de la institución con fines de acreditación, lo que propicia que el conocimiento referido a este estamento no se genere, no se utilice ni se distribuya apropiadamente, disminuyendo así las posibilidades de generar valor e insertar procesos

innovadores a las actividades de docencia, investigación y proyección social de la universidad; lo que puede convertirse en una debilidad para los procesos de obtención, renovación y acreditación de los programas ofrecidos por el alma mater, que incluso puede ocasionar la desaparición y no acreditación de los mismos; evitando que la Universidad permanezca competitiva en el mercado de acuerdo a las necesidades reales del entorno.

En tal sentido, lo anteriormente señalado se podría contrarrestar si la universidad diseña e implemente unos lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento que contribuya a construir una red de egresados que le permita mantener una eficiente vinculación con ellos, pretendiendo incrementar su competitividad presente y futura, elevar sus oportunidades de desarrollo tecnológico y de innovación, y el liderazgo de la universidad en el entorno en el que se desenvuelve.

Sobre la base de las ideas expuestas, se sustenta la intención de realizar un estudio cuyo objetivo general es analizar la gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, como estrategia para optimizar la toma de decisión y la formación sobre los egresados.

1.1.1. Formulación del problema

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriores surgen los siguientes interrogantes:

¿Cómo es la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira?.

Esta interrogante se sistematizará de la siguiente forma:

¿Cómo es el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira?

¿Cuáles recursos organizacionales existen en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

¿Cuáles limitaciones impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

1.2.2. Objetivos específicos

Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Proponer lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

1.3. Justificación de la investigación

La Gestión del Conocimiento es una disciplina que ha tomado gran importancia debido al valor que genera el conocimiento en el contexto de las organizaciones, más aún en las Instituciones de Educación Superior (IES), las cuales son las llamadas a crear, generar y difundir el conocimiento y son consideradas los motores de desarrollo de una región o de un país.

Teniendo en cuenta la importancia del egresado de estas instituciones como fuente de información y de retroalimentación para orientar los procesos

académicos, es fundamental establecer un sistema de gestión del conocimiento que permita la interacción con los egresados que contribuya a promover políticas y proyectos, ya que ellos aportan valiosa información e importantes opiniones y recomendaciones sobre la formación recibida, necesarias para evaluar y mejorar permanentemente los procesos misionales de la universidad, en beneficio de los futuros egresados y de la comunidad en general.

En este orden de ideas, desde el punto de vista teórico, la investigación propuesta pretende mediante la aplicación de teorías y conceptos básicos de diferentes autores en cuanto a la Gestión del Conocimiento, los procesos de creación, los recursos organizacionales y tecnológicos lo que va a permitir analizar la gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

En el aspecto metodológico, se justifica la utilización de técnicas estadísticas con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, para ello se construirán y aplicarán cuestionarios, mediante los cuales se obtendrá información pertinente para el análisis de la gestión de conocimiento en este tipo de institución. Estos cuestionarios validados, los métodos estadísticos utilizados para el procesamiento y análisis de los datos, así como los modelos que se utilicen para la presentación de los mismos, servirán para que otras investigaciones se soporten metodológicamente.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de este estudio permitirán conocer la situación respecto a la variable gestión de conocimiento, sirviéndole al centro de egresados de la Universidad de La Guajira, para establecer un efectivo vínculo con los egresados, permitiéndole obtener información importante para implementar planes de mejoramiento en sus procesos misionales, a fin de incrementar su eficiencia, eficacia y efectividad, así como asegurar su proceso de desarrollo científico-tecnológico y de innovación.

Desde la relevancia social, este estudio permitirá promover el diseño y fortalecimiento de políticas y estrategias en beneficio de los egresados de la universidad de La Guajira, lo que generará un gran impacto y permitirá hacer un

COPIA CONTROLADA

aporte al crecimiento y desarrollo de las universidades, consideradas como motores de desarrollo de la región y del país.

A través del Consejo Nacional de Acreditación (CNA 2018), el cual ofrece una formación integral capaz de mantener abierta la apropiación de conocimientos pertinentes, fundamentando el principio de autonomía universitaria.

1.4. Delimitación de la investigación

El estudio se realizará en Colombia, en el Departamento de la Guajira, en el distrito turístico y cultural de Riohacha, específicamente en el Centro de egresados de la Universidad de La Guajira. Este estudio se inicia en el año 2018 y se tiene previsto culminar en el año 2019.

El eje temático de este estudio está enmarcado en la línea de investigación Gerencia de la Ciencia, Tecnología e Innovación, en el área Gestión del Desarrollo Científico y Tecnológico, relacionado con el eje temático Gestión del Conocimiento.

Para el sustento teórico de este estudio, se tendrán en cuenta los planteamientos de Bueno (2000), Nonaka y Takeuchi (1995), Argote e Ingram (2000), Schulz (2001), Rodríguez (2006), Davenport, T. & Klahr, P. (1998), entre otros.

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La variable de estudio es Gestión del conocimiento en el centro de egresados de la Universidad de la Guajira, a continuación se presentan varias investigaciones relacionada directamente con la variable en mención: Inicialmente, se presenta el estudio realizado por: Arboleda (2016), titulado: Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. El cual tuvo como objetivo Identificar la familiarización, conceptualización e incorporación en la plataforma estratégica de la gestión del conocimiento de los empleados de

las instituciones de salud de mediana y alta complejidad en el Valle de Aburrá, Colombia, 2011 entre otros.

La metodología de Investigación de corte transversal. La ejecución se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas a 224 empleados que laboraban en las Instituciones Prestadoras de Salud de alta y mediana complejidad en el Valle de Aburrá. Como resultado se obtuvo que un 38,8 % del total de los encuestados en instituciones públicas y privadas, afirmaron no estar familiarizados con la gestión del conocimiento, en quienes tenían formación administrativa el desconocimiento es menor en comparación con los asistenciales; se denotó que a medida que se aumentaba el nivel de formación académica se fortalecía el conocimiento del concepto.

Aunado a ello, se determinó una alta proporción (65,2 %) de los encuestados ubicaron el concepto como la creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento. El 78.7 % de los que pertenecían a las instituciones públicas afirmaron que la gestión del conocimiento formaba parte de la plataforma estratégica de la institución, y el 58,3 de las privadas.

Se concluyó que en términos generales el concepto de gestión del conocimiento no está muy bien concebido, ni familiarizado en el personal que labora en este tipo de instituciones; se confirmó la falta de empoderamiento en el tema, para promover el desarrollo de nuevas ideas y para lograr que éstas se conviertan en innovaciones de servicios o procesos, que contribuyan al desarrollo del conocimiento institucional.

El antecedente citado, aporta a esta investigación, elementos teóricos conceptuales relevantes en cuanto a la variable Gestión del Conocimiento, con lo que se pretende lograr los objetivos del estudio.

Igualmente, Cantón y Ferrero (2016) realizaron un estudio intitulado: La gestión del conocimiento en revistas de educación para la revista EDUCAR. El objetivo de este estudio es examinar las publicaciones en revistas sobre gestión

del conocimiento desde el año 2006 hasta el 2015. Para ello, del listado de revistas temáticas, se han seleccionado las que tienen por objeto de estudio la educación en general, la didáctica y la organización. Como categorías investigadas, se han escogido cuatro y se ha confeccionado la tabla de frecuencias de las mismas en cada una de las categorías, por años y por revistas.

Se han analizado cuatro apartados: Gestión de la información, transformación de la información en conocimiento, gestión del aprendizaje resultante y satisfacción por el saber generado. Los resultados muestran que la tasa de frecuencia por años tiene forma de campana de Gauss: se puede observar un despunte entre 2006 y 2009; se instaura y se fortalece de 2010 a 2013, con la cota más alta en este último año, y decae a niveles del comienzo durante 2014 y 2015, aunque esta última fecha no es muy representativa, a causa de su proximidad temporal con el momento presente. Por categorías, las más tratadas tienen que ver con las dos que son centrales: la transformación de la información en conocimiento (almacenamiento, estructuración, asimilación) y la gestión del aprendizaje resultante (transferencia, uso, aplicación y lecciones aprendidas del nuevo conocimiento).

Este trabajo se convierte en referencia valiosa, porque además de tratar la variable Gestión del Conocimiento, proporciona una guía en la estructuración metodológica y el abordaje de un estudio en el campo de la mencionada variable, constituyendo un referente teórico importante para su conceptualización.

Asimismo, Naranjo Rodríguez (2016), elaboraron un artículo para Scielo intitulado: El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación. Las instituciones de educación superior (IES) se enfrentan actualmente a un nuevo contrato social que determina el ejercicio del conocimiento científico y establece condiciones para medir el impacto de sus resultados en la sociedad, a partir de productos de innovación o de la facilitación de la apropiación social del conocimiento. Este contrato se origina en las entidades rectoras del Estado que, a través del establecimiento de políticas, determinan los lineamientos de participación de las IES en los planes de desarrollo socioeconómico que se

inscriben en las exigencias de un mundo globalizado.

En este artículo se propone la teoría de la gestión del conocimiento como marco del que se desprenden estrategias para que las IES se instauren como organizaciones del conocimiento y racionalicen su participación en la relación entre academia y sociedad.

Esta investigación ofrece una valiosa experiencia, debido a que aporta a esta investigación, elementos teóricos conceptuales importantes en cuanto a la variable Gestión del conocimiento en el contexto de los Instituciones de Educación Superior.

Dentro de este contexto, Taype (2016), titulado: propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las MYPES dedicadas a la fabricación de productos de plástico en lima metropolitana con el objetivo de brindar mayor ventaja competitiva mediante la creación de activos intangibles valorados por el mercado. Como tesis de grado doctoral en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Se propicia una investigación para saber cuáles han sido las estrategias realizadas por las pequeñas empresas en materia de gestión del conocimiento para convertirse en medianas y así poder brindar mayor ventaja competitiva en el mercado peruano. Como parte de esta tesis, se realizará una investigación del tipo descriptiva sobre la situación actual de las medianas empresas del sector plástico en Lima Metropolitana en torno a la gestión del conocimiento. El motivo de la elección del sector plástico, se debe a que es uno de los que posee un desarrollo futuro en el Perú.

Como resultado de la investigación, se propondrá un modelo de gestión del conocimiento que pueda ser aplicado en las MYPES del mismo sector de manera que puedan ser exitosas y se disminuya la alta tasa de mortalidad de las mismas. El modelo propuesto estará basado en las herramientas de medición del capital intelectual, clasificado en capital humano, capital estructural y capital relaciona

Cabe mencionar que el modelo de gestión del conocimiento propuesto será un modelo genérico que podrá ser aplicado en cualquier otro sector empresarial

de manufactura a fin de que sirva como guía de buenas prácticas ingenieriles para las MYPES. Se asumirá que el modelo va a resultar satisfactorio en su campo de aplicación gracias a la presentación de casos de éxito de empresas que han implementado los procesos de gestión del conocimiento como parte de sus actividades.

Este antecedente es pertinente para la presente investigación debido a que se tomó como referencia el modelo de gestión del conocimiento propuesto, contribuyendo a alcanzar el propósito del estudio.

Por otra parte, Rueda (2014), realizó una investigación titulada: La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales, como tesis doctoral e la Universidad Carlos III de Madrid. La gestión del conocimiento es una filosofía organizacional surgida a mediados de la década de los noventa del pasado siglo. Su fundamento práctico descansaría sobre la evidencia de que ciertas compañías presentaban un mayor valor económico que aquel que se reflejaba en sus contabilidades tradicionales, este mayor valor vendría determinado por una serie de activos empresariales inmateriales (y por tanto de difícil conteo). De entre ellos el conocimiento atesorado por los trabajadores se apuntaba como el que mayor potencial presentaba para asegurar una sostenibilidad en el tiempo de la capacidad para competir con éxito.

A pesar de que se generaron un número importante de publicaciones sobre la gestión del conocimiento era perceptible tanto una falta de acuerdo en aspectos teóricos básicos (referentes, por ejemplo, a su extensión y límites), como inconsistencias en su articulación. Paralelamente, una filosofía organizacional que se ocupa de potenciar y facilitar los intercambios de “conocimiento” entre trabajadores nace alejada de la disciplina que se había ocupado, tradicionalmente, de la provisión de información: la Ciencia de la Información no es la disciplina que impulsa la gestión del conocimiento.

Partiendo de estas dos circunstancias (debilidad teórica y distanciamiento

COPIA CONTROLADA

ente Gestión del Conocimiento y Ciencia de la Información) esta investigación persigue establecer unos conceptos teóricos elementales sobre gestión del conocimiento, válidos para la Ciencia de la Información (consecuentemente marcando una aproximación disciplinar concreta y diferenciada). Si la hipótesis de la competencia disciplinaria de la Ciencia de la Información en la Gestión del Conocimiento (por semejanza de intereses y roles profesionales) se confirma, es objetivo, también, de esta tesis determinar los factores que han influido para la gestión del conocimiento.

Esta investigación con la presente tiene en común el estudio de la variable Gestión del Conocimiento, aportando fundamentos teóricos de gran valor a los elementos que se analizan en este estudio.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Gestión del conocimiento

De acuerdo al criterio de Drucker, Argyris y Brown (2003) la gestión del conocimiento se define como el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los empleados de las organizaciones, lo que va a contribuir a explotar el recurso de conocimiento basado en su capital intelectual, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

Por otra parte, Bustelo y Amarilla (2001), consideran que la gestión del conocimiento es el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.

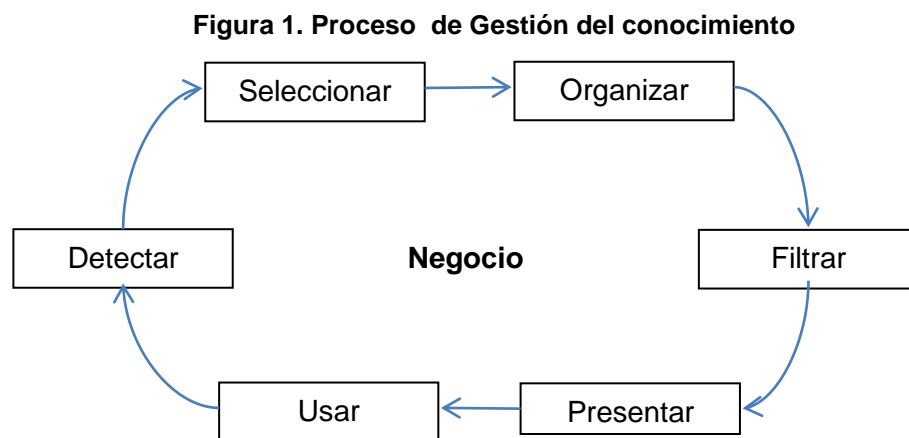
Dentro de este contexto, Del Moral (2007), indica que el conocimiento se convierte en la capacidad de procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema. Vivimos enfrentándonos a constantes cambios, en que el crecimiento de las economías, las empresas, se

ven pulsado por el conocimiento y las ideas, más, que por los recursos tradicionales. Según Peña (2001) el mundo actual se está moviendo hacia una sociedad impulsada por el conocimiento, donde los activos tangibles tradicionales están perdiendo valor a favor de los intangibles. Al respecto, Nonaka y Takeuchi (1999), exponen que lo importante del conocimiento en las organizaciones depende de lo que se pueda hacer con él dentro de un ámbito de negocios.

Desde esa perspectiva, la Gestión del Conocimiento se refiere a un proceso sistémico y específico de una organización, cuya finalidad es adquirir, organizar y comunicar tanto el conocimiento tácito como explícito de los empleados, para que otros empleados puedan hacer uso de él y así ser más productivos y eficaces en el trabajo. Conocimiento es por tanto, la combinación de información, contexto y experiencia, que encierra además creencias, juicios, expectativas y hasta metodologías particulares, desarrolladas por cada individuo en su experiencia.

2.2.1.1. Proceso de Gestión del Conocimiento

De acuerdo a Pavez (2009) citado en Federico (2010) “es un proceso sistemático, donde el negocio es el centro de dirección”. Es de hacer notar, que dirige la gestión del conocimiento en detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar, usar, siendo el centro el negocio, se expresándolo gráficamente de la siguiente manera:



Fuente: Pavez (2009) citado en Federico (2010)

COPIA CONTROLADA

a. **Detectar:** Según Pavez (2009) citado en Federico (2010) es el proceso de localizar modelos cognitivos y activos de valor para la organización, radicado en las personas, quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento las cuales pueden ser generadas tanto de forma interna como externa.

b. **Seleccionar:** De acuerdo a Pavez (2009) citado en Federico (2010) consiste en la evaluación y elección del modelo en torno a un criterio de interés, basado en grupos de interés, practica y acción.

c. **Organizar:** Pavez (2009) citado en Federico (2010), indica que hace referencia a almacenar de forma estructurada la representación explícita del modelo seleccionado de acuerdo a la generación, codificación y trasmisión del conocimiento.

d. **Filtrar:** Según Pavez (2009) citado en Federico (2010) luego de organizarse la fuente, se accederá a ella mediante a consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas, las cuales se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, como: mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.

e. **Presentar:** en opinión de Pavez (2009) citado en Federico (2010) los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En caso que sean personas, las interfaces deben estar diseñadas para abarcar el amplio rango de comprensión humana. En el caso que la comunicación se desarrolle entre máquinas, las interfaces deben cumplir todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.

f. **Usar:** Según Pavez (2009) citado en Federico (2010) El uso del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver, por lo que es posible evaluar el uso de la fuente de conocimiento, mediante actividades de retroalimentación.

En este orden y dirección, Pedraja-Rejas (2006) citado en Bellinza, Guerrero, Colon y Ramírez (2011. p, 263) exponen que “la gestión del conocimiento es un

proceso, el cual incluye tres etapas a saber: Crear conocimiento, que implica exploración, combinación y el descubrimiento de conocimiento mediante el hacer”.

Dentro de este contexto, Rivas Tovar et al. (2002). Citado en Arteche (2011) señalan que el proceso de gestión del conocimiento es la habilidad que tiene la organización para identificar, agrupar, ordenar y compartir el conocimiento de sus integrantes, a través de un foro virtual, el cual presente tanto experiencias individuales.

2.2.1.1.1. Identificación y aplicación del conocimiento

De acuerdo al criterio de Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) la identificación del conocimiento permite observar de manera transparente los activos intangibles de la organización, la insuficiencia de conocimientos, así como también su ubicación en el entorno para una posterior adquisición, es de hacer notar, que las herramientas utilizadas para la identificación del conocimiento como las topografías, los mapas, las redes, y los directorios, no identifican el conocimiento, ayudan a mostrar los resultados de la identificación, visualizando de esta forma el conocimiento.

Dentro de este contexto, Probst, Raub y Ramhard (2001) citado en Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) exponen.

La identificación selectiva del conocimiento produce un nivel de transparencia que permite a las personas orientarse dentro de una organización y obtener mejor acceso al entorno del conocimiento externo. Esto les ayuda a obtener sinergias, establecer proyectos en cooperación y hacer contactos valiosos. De este modo, la organización hace un uso más eficaz de los recursos tanto internos como externos e incrementa su propia capacidad para reaccionar de manera adecuada.

A. Fuentes de Conocimiento demandado por la organización

Para Nagles (2017) una efectiva estrategia de gestión del conocimiento e facilita la apropiación e integración del conocimiento procedente de distintas fuentes,

fortalece la creación de nuevo conocimiento y la acción innovadora contribuyendo a la generación de ventajas competitivas sostenibles.

Por otra parte, Piera (2010) expone que para que una organización funcione con el uso de muchas fuentes de conocimiento, tanto internas como externas, las cuales van a concebir cantidades de datos, los cuales deben ser gestionados de manera efectiva, tomando en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización y que introducen otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad.

Dentro de este contexto, Díaz (2010, p. 40) expone que el conocimiento demandado por cada organización se encuentra en diferentes fuentes como las siguientes:

1. La organización a través de su «know how», la experiencia existente en sus rutinas, sus sistemas, sus procesos, su cultura, su estilo de dirección.
2. La tecnología, como sistemas de información que facilitan la creación de conocimiento mejorado o extendido a partir del conocimiento creado por las personas.
3. El entorno o mercado, donde se producen cambios y retos permanentes, tales como, en el campo de acción del negocio, en la cadena de producción donde se actúa, en la conformación de diferentes posibles sistemas de valor para ofrecer productos y servicios nuevos y/o mejorados.

B. Conocimiento que posee la organización

De acuerdo Nagles (2017) la diversidad del conocimiento demanda de una efectiva gestión para lograr estructurar, organizar y armonizar la gran variedad de conocimientos que se producen, utilizan y manipulan en las distintas actividades ejecutadas para atender a las necesidades de los consumidores y mercados. Aunado a ello, Reaich, Gemino y Sauer (2012) citado en Torres y Lamenta (2015, p. 5) exponen que “la gestión del conocimiento debe propiciar un ambiente social y

tecnológico que favorezca las actividades relacionadas con el conocimiento, de manera de promover la creación, almacenamiento y difusión de este”.

En este orden y dirección, Almuiñas y Galarza (2015) que el conocimiento reside en el complejo sistema de procesos que da como resultado, la materialización de los bienes o servicios, reconociendo tanto el talento humano de la organización como la información manejada en los procesos que se realizan, la cual capacita a los empleados, lo cual incrementará las habilidades y capacidades para desarrollar las tareas asignadas; emergiendo de la suma de ambas el conocimiento, ya que, en la misma medida que se facilite la sincronía entre persona e información se creará un entorno de comprensión mucho mayor.

Dentro de este contexto, Cárcel y Ropldan (2013) infieren que es preciso tanto la identificación de los conocimientos que anidan en el centro de la misma como sus características o elementos identificativos, mediante mapas del conocimiento, los cuales son una herramienta para la localización del conocimiento dentro de una organización; orientado a conocimiento en lugar de información.

C. Aplicación del conocimiento en la organización

Nagles (2017) exponen que la creación de condiciones para la aplicación del conocimiento en la organización, es una acción enfocada hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles, mediante la utilización del conocimiento empresarial dispuestos a dar soluciones a la problemática existente, tomar decisiones, agregar valor a los productos y servicios, enriquecer los puestos de trabajo y empoderar al talento humano para asegurar la creación de capacidades mediante las cuales, se explote de manera efectiva y productiva tanto el potencial del conocimientos como los recursos disponibles en la organización.

Por otra parte, Tarí y García (2009) citado en exponen que para la aplicación del de conocimiento es necesario realizar trabajo en equipo, promover el diálogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y compromiso con el aprendizaje.

COPIA CONTROLADA

2.2.1.1.2. Almacenamiento, actualización y protección

Para Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) el almacenamiento, actualización y protección permite dejar anclado los conocimientos dentro la organización, así al tener identificado y registrado donde y quien posee los conocimientos se pueden trazar estrategias para que este permanezca dentro de la organización. Se realiza además una selección y descarte de cuales conocimientos de vital importancia para la organización y que no se pueden perder y las vías y formas de retenerlos. Al respecto, Cárcel y Roldan (2013, p. 100) indican que “se debe poner al alcance de todos el conocimiento organizativo, ya sea de forma escrita o localizando a la persona que lo concentra”.

A. Prácticas de almacenamiento

En opinión de Piera (2010, p. 2)

Las organizaciones han crecido con aplicaciones informáticas fragmentadas y almacenadas que resultan condicionadas por un entorno ineficaz y de duplicaciones con una utilización inefectiva de la infraestructura de TI. Las organizaciones incurrieron en costosas adquisiciones y costosos soportes y mantenimientos de los entornos distribuidos de TI. Los avances tecnológicos como la “nube” (cloud computing), el “grid” (la parrilla), el procesamiento paralelo, y unidades de configuración equilibrada, han disminuido la necesidad de equipos replicados y de software duplicado, y ofrecen un entorno escalable a la demanda con un óptimo aprovechamiento de los recursos. El volumen de los datos ya no resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones.

Dentro de este contexto, Díaz (2010, p. 49) expone que “la demanda de capacidades de almacenamiento de información es múltiple gracias a la digitalización, la cual se convierte en exigentes requisitos tecnológicos ya que demanda diseños sólidos en capacidad de almacenamiento y transmisión”.

B. Bases de datos y repositorio de conocimiento

En opinión de Torres y Lamenta (2015) para cubrir las necesidades de información de una organización, hace falta el uso de un sistema mediante el cual se pueda recopilar toda clase de datos, procesándola de forma que se obtenga la

información requerida para tomar decisiones a todos los niveles, tanto dentro de la organización como de las áreas que la rodean.

Según, Díaz (2010) las bases de datos y los documentos en computador incluyen toda aquella información que se utiliza y administra en los diferentes grupos de la organización. La cual puede estar disponible ya sea en equipos de cómputo individuales o residir en bases de datos centralizadas. Dependiendo del nivel de automatización, las empresas harán uso de sistemas de información y aplicaciones computarizados, o tendrán tener repositorios físicos o de memorias individuales.

2.2.1.1.3. Adquisición y difusión

Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) exponen que la adquisición y difusión del Conocimiento permite que las organizaciones alcancen los conocimientos que le son pertinentes para el desarrollo de sus funciones. Al localizar las lagunas de conocimientos se tiene dominio de cuáles son las debilidades y hacia donde deben dirigirse los esfuerzos y estrategias de formación o aprendizaje.

Por otra parte, Caresani (2016, p. 52) reseña

la difusión del conocimiento y adquisición de conocimientos tanto en los aspectos científicos, técnicos y de organización, para utilizar eficientemente las tecnologías disponibles; es riesgoso e impredecible. Este proceso implica esfuerzos de aprendizaje en el proceso de producción que se definen como el aprender haciendo en la comercialización y contacto con los clientes, llamado aprender utilizando y en el trayecto de búsqueda de nuevas soluciones técnicas a necesidades relevadas, denominado aprender buscando

A. Comunicación

Fontalvo, Quejada y Puello (2011, p. 81) señalan

Los flujos de información dependen de la comunicación entre los elementos del sistema, mientras que el fortalecimiento de la relación con el entorno se estructura en la cooperación entre estos. Es pertinente anotar que la sola posesión del conocimiento, por muy valioso que este sea, no garantiza la generación de ventajas en el mercado, es necesario establecer una gestión eficiente del mismo

Por otra parte, Arteché (2011) expone que la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental para las empresas, hasta el punto que para su planificación estratégica este elemento ejerce una gran influencia en la optimización de sus operaciones y recursos; por lo cual es necesario acelerar el flujo de la información sobre los individuos entre estos y la organización, para crear valor para los clientes

Según Salmero (s/f) El valor añadido de los procesos de interacción entre las personas que intercambian información en el entorno empresarial es el factor que determina el nivel de eficiencia en la utilización de la información de la empresa. De hecho, la comunicación interna (ascendente, descendente y horizontal) en la organización asegura la identificación de mejoras y el ahorro de costes.

B. Capacitación

De acuerdo al criterio de Piera (2010) para que la gestión del conocimiento sea exitosa el talento humano debe mantenerse en continua formación, es decir, a la adquisición de conocimiento, y a la transferencia del conocimiento, por lo que deben promoverse la capacitación en la organización. Por lo que, las actividades operativas y las tareas de gestión deben estar encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los empleados.

En este orden de ideas, Chiavenato (2011, p. 386) expone que la capacitación es “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Aunado a ello, señala que el “proceso de capacitación y desarrollo del talento humano se constituye en una herramienta necesaria como parte de la responsabilidad de la gestión del talento humano, para el desarrollo y fortalecimiento del potencial del personal que constituye y representa su compañía”.

C. Canales

De acuerdo al portal web capitalhumano.com.co (26/11/2015) en pro de la socialización de la información en el marco de la gestión del conocimiento es necesario instaurar canales de comunicación como: chats, correos, plataformas y constantes conversaciones, que permitan al equipo conocer el trabajo del resto de la organización; facilitando el camino tanto al equipo de trabajo como a la empresa hacía la consecución de determinado objetivo.

Por otra parte, Canals (2013) expone que la gestión del conocimiento intenta, en su vertiente más práctica, trabajar una serie de instrumentos que permiten fomentar la creación de conocimiento y como las intranets y los portales del empleado, que contribuyen a hacer que haya comunicación, que permiten depositar documentos sin un grado tan alto de estructuración.

2.2.1.2. Recursos Organizacionales

De acuerdo al criterio de Cassutti (2016), los recursos son los factores productivos que permiten la prestación del servicio. Para que una organización pueda cumplir con los objetivos planteados, necesita contar con los medios adecuados y, consecuentemente, realizar las tareas que contribuyan al logro de los mismos. En este orden de ideas, Mason (2012), infieren que la organización es un proyecto social que reúne varios recursos para alcanzar determinados objetivos. Sin recursos no pueden lograrse los objetivos. Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos. En opinión de Sánchez (2013), son los recursos productivos y demás elementos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

2.2.1.2.1. Capital Humano

Para Kontić y Čabrilo (2009) Citado en Zuleta (2011), son los llamados activos de competencia individual, como por ejemplo: la educación, la experiencia, la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas de las personas que

trabajan en la empresa. El capital humano se refiere a los activos intangibles que provienen de las personas involucradas con la empresa: pericia colectiva, habilidad profesional, experiencia, creatividad, conocimientos, habilidades, destrezas, entrenamiento, juicio, inteligencia, compromiso, capacidad de resolver problemas, liderazgo, capacidad empresarial, talentos y motivación.

Casi todas las organizaciones están de acuerdo en que se han introducido en la economía del conocimiento, lo que significa la era del profesional del conocimiento. El capital humano se ha reconocido como el motor de la innovación y la ventaja competitiva sostenible. Por ello, es vital que los profesionales del conocimiento posean competencias que les permitan trabajar con el conocimiento.

En función de lo mencionado Reed, Lubatkin y Srinivasan (2006), lo vinculan como factor crítico para diferenciar la performance financiera y lo define como los flujos de conocimiento (niveles de codificación, conocimiento tácito) y el stock de conocimiento (la educación de los individuos por ejemplo) que la empresa gestiona. Castro y García (2003) agregan que este conocimiento, explícito o tácito, debe de ser útil y que incluye algunos atributos como lealtad, flexibilidad que incrementan la productividad de los individuos y el valor agregado que aportan a la empresa.

La participación del equipo humano en la toma de decisiones es fundamental para facilitar la implementación de innovaciones, al fin y al cabo, el proceso de innovación es un esfuerzo humano apoyado en sistemas, tecnología y comunicación abierta. Un estilo participativo en la gestión de proyectos, donde los empleados sean parte de la planificación, organización y toma de decisiones los hace más contributivos en las ideas innovadoras de la gerencia de bancos de programas y proyectos de inversión pública municipales.

2.2.1.2.2. Capital intelectual

El capital intelectual se define según Diez, Ochoa y Santidrián (2010), como el recurso intangible y estratégico que genera valor a la organización; sus elementos clave son el capital humano, el capital estructural y el capital relacional aunque los autores han utilizado diferentes nombres para esta misma clasificación u otras

clasificaciones diferentes.

Asimismo Del Moral (2007) refieren que puede definirse el capital intelectual como la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan a una organización una ventaja competitiva en el mercado. Queda claro con esta definición que el capital intelectual no es otra cosa que conocimiento, ya sea relativo a los propios empleados de la compañía (experiencia), a los sistemas de organización (tecnología) o al mercado (relaciones con clientes).

Sin embargo, para Ordoñez, Prieto y Santidrian (2009), el concepto de capital intelectual debe recoger todos aquellos activos de la empresa, que cumplan dos condiciones: en primer lugar, deben ser activos estratégicos, y por tanto, con potencial para crear valor, y en segundo lugar, la normativa contable debe permitir su incorporación en los estados contables.

2.2.1.2.3. Capital relacional

De tal manera, que Viedma (2001), indica que el capital relacional es la habilidad de la compañía para interactuar positivamente con los miembros de la comunidad de negocios estimulando la creación de riqueza de la combinación del capital estructural y humano. Castro y García (2003), agregan que estas capacidades dinámicas son responsables de la asimilación de conocimiento que se genera en la interacción de la empresa con agentes externos.

En este orden y dirección, el capital relacional según Delgado y otros (2011), está asociado con los conocimientos surgidos de las relaciones que una empresa mantiene con otros agentes externos y que la hacen ubicarse eficientemente en el mercado, mostrando el valor de las relaciones de la empresa con terceros como: clientes, proveedores, accionistas y la administración.

También Casanueva y Gallegos (2010), lo mencionan como capital social o los recursos derivados de la red relacional que un individuo o una organización mantiene a través del tiempo y que ha demostrado tener una influencia positiva en la innovación. Ejemplos son: el conocimiento de las relaciones con aliados

COPIA CONTROLADA

estratégicos del gobierno y las redes industriales, la lealtad y satisfacción de los clientes, la imagen corporativa, los pactos con proveedores y el poder de negociación, así como los acuerdos de licencias o distribución, los negocios conjuntos, y la reputación.

De igual forma, Welbourne y Pardo-del-Val. (2009) encuentran en su estudio de las percepciones de más de 200 ejecutivos, que la buena o mala ejecución empresarial puede explicarse por la importancia de su capital relacional (sinónimo de capital social), concepto que hace referencia a las interacciones entre individuos y sus redes. Esto es más significativo para las pequeñas y medianas empresas, donde su carencia de recursos las obliga a buscar alianzas, acuerdos de cooperación lo que explica la relación positiva encontrada entre la performance de estas empresas y su capital relacional.

2.2.1.2.4. Capital estructural

Para Diéz y otros (2010), la esencia del capital estructural, es el conocimiento inmerso en las rutinas de la organización e incluye los activos intangibles que le dan forma a la compañía y apoyan la coordinación de sus diferentes funciones. Según Soto (2010), las compañías con fuerte capital estructural crean condiciones favorables para potenciar el capital humano y capital relacional que genera innovación. El proceso de innovación es un proceso colectivo que necesita el apoyo organizacional, a través de rutinas que preserven el conocimiento. El capital estructural tiene que ver con capital tecnológico y la infraestructura de la empresa, que son propiedad suya y le proporcionan valor. Sus elementos de acuerdo al criterio de Cañizares y otros. (2006), son:

1. Sistemas: la tecnología organizacional o forma en que se realizan los procesos, las rutinas, procedimientos, metodologías, sistemas y bases de datos,
2. Estructura: distribución de responsabilidades y posición de cada individuo dentro de la organización, la toma de decisiones y la comunicación.
3. Estrategia: los objetivos empresariales y los medios utilizados para alcanzarlos como los sistemas formales e informales.

2.2.1.3. Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento

En opinión de Nagles (2017) en la actualidad, la propiedad del conocimiento es uno de los principales obstáculos por superar, porque su dominio y posesión se encuentra en diferentes actores, por lo cual es necesario generar redes de cooperación y colaboración, mediante las cuales se compartan los conocimientos producidos por cada uno de los integrantes del equipo o de la red. Al respecto, Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) señalan que las incapacidades o las limitaciones para aprender y generar conocimiento son las conductas organizacionales que impiden u obstaculizan la gerencia del conocimiento.

2.2.1.3.1. Tecnológicas

Rojas (2010), expresa que los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final. Al respecto, Mayo (2014) infiere que un recurso tecnológico es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. En la actualidad, los recursos tecnológicos son una parte imprescindible de las empresas.

En opinión de Ditzel (2005) citado en Federico (2010) “las tecnologías de la información son tan sólo uno de los componentes importantes en la gestión del conocimiento, el disponer de la infraestructura tecnológica adecuada para la información y comunicación es fundamental para el éxito de la gestión del conocimiento”. Por lo que las tecnología debe ser considerada como un elemento imprescindible.

A. Sistemas de información

De acuerdo al criterio de Torres y Lamenta (2015, p. 14)

Un sistema de información tiene la tarea de gestionar el proceso y el espacio para la creación de conocimiento, es decir, debe permitir la coordinación, formación y gestión, a través del análisis y organización del conocimiento, como también la preparación y reforma del grupo de trabajo en función de sus

capacidades al igual que, de la coordinación e implantación del sistema. En consecuencia existe una estrecha relación entre información, gestión del conocimiento y capacidad.

Al respecto, Ricart y Valor (1991) citado en Hernández (2010), un sistema de información constituye un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia.

Por otra parte, Meguzzato y Renau (1991) citados en Lapiedra, Devece y Guiral (2011), indican que el sistema de información se relaciona con el resto de sistemas y con el entorno. Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas.

B. Hardware

Tanenbaum (2000) citado por la Universidad Nacional Autónoma de México (2013) expone que el hardware “es un conjunto de circuitos electrónicos, memoria y dispositivos de entrada/salida”. Al respecto, Moreno y Serrano (2010) expresan que está formado por los elementos físicos del sistema de información, el elemento terminal, los canales y los soportes de la información. Está compuesto por dispositivos electrónicos y electromecánicos que proporcionan capacidad de captación de información, cálculos y presentación de información a través de dispositivos como unidades de procesamiento y almacenamiento, monitores, entre otros.

En este orden de ideas, Cottino (2009) expone que el hardware son todos los dispositivos que conforman el ordenador, tales como: el motherboard, el microprocesador, la memoria RAM, entre otros; destacando dos divisiones: el hardware crítico, que es aquél sin el cual la PC no puede arrancar; y el hardware no crítico, compuesto por los dispositivos que son necesarios pero prescindibles para el arranque de la PC. Todos los componentes son funcionales a la PC, pero en se establecen prioridades para comprender mejor el funcionamiento de la PC.

C. Redes sociales

Orihuela (2009, p.59), expresa que “las redes sociales son los nuevos espacios virtuales en los que nos relacionamos y en los que construimos nuestra identidad”. Al respecto, Flores (2009, p. 74), expone que redes sociales es “un punto, un lugar de encuentro, de reuniones de amigos o personas que tienen intereses comunes”

En este sentido, Fernández (2009) indica que las redes sociales no son sólo un juego para el encuentro inesperado y sorprendente, sino espacios virtuales organizados para desarrollar proyectos, integrar comunidades de otra manera, poner en pie servicios que de otra manera no existirían, tomar decisiones en tiempos complejos y proyectarse hacia el mercado global usando toda la potencia de la virtualidad”.

2.2.1.3.2. Culturales u organizacionales

Nutt (2000) citado en Bellinza, Guerrero, Colon y Ramírez (2011, p. 262) exponen que

los factores condicionantes que ayudan a facilitar el aprendizaje de la organización están relacionados tanto por las reglas y procedimientos estructurados en la organización como por aquellos mecanismos de aprendizajes establecidos de manera social y cultural, con el fin de ayudar a que el aprendizaje de sus miembros sea transmitido a toda la organización

Por otra parte, Bolívar (2012) expone que la cultura manifiesta cómo la organización se alinea tras el aprendizaje y la innovación, e incluye todas las

acciones que favorecen el cambio y la creación del conocimiento. Los factores de aprendizaje son el compromiso de toda la organización para el aprendizaje (gestión), los comportamientos y los mecanismos de aprendizaje en todos los niveles y el desarrollo de la infraestructura. Los resultados esperados son: el desarrollo de las personas, de su conciencia de la integración y una mayor implicación en su entorno y su desarrollo.

A. Resistencia al cambio

Nonaka y Takeouchi (1995) citados en Arteche (2011) explican que la gestión del conocimiento es imposible sin profundos cambios en la forma de organizar el trabajo, así como en las relaciones y funciones de las personas en las organizaciones. Al respecto, Escudero, Delfín y Arano (2014) indican que lograr el cambio no es fácil de hacer, es más bien un proceso de equilibrio y cambio que hay que tratarlo de manera eficiente y convincente para que los individuos o miembros de una organización lo acepten de manera cooperativa y voluntaria, lo cual implica que hay que planear, diseñar y evaluar una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo.

B. Importancia

De acuerdo al criterio de Fontalvo, Quejada y Puello (2011, p. 81) “el conocimiento generado por la empresa es importante para la mejora continua de sus procesos tácticos y estratégicos, ya que la acumulación de conocimiento brinda innovaciones, las cuales tienen por objeto aumentar la generación de valor al interior de estas”. Al respecto, Bellinza, Guerrero, Colon y Ramírez (2011) infieren que la gestión del conocimiento tiene una gran importancia ya que enfrenta los desafíos que trae la internacionalización de la economía, los desarrollos tecnológicos, las exigencias cambiantes de los clientes, los ciclos de vida de los productos y la expansión en el mercado.

En este orden y dirección Torres y Lamenta (2015) infieren que las organizaciones desarrollan capacidades para el aprendizaje, lo cual demanda conocimientos sobre las necesidades de los consumidores, competidores, avances científicos y tecnológicos y de mercados. Por lo que, es de suma relevancia que identifiquen y analicen el conocimiento disponible y necesario, de forma que se planifiquen y controlen las acciones para generar activos de conocimientos los cuales permitan alcanzar las metas organizacionales.

2.2.1.3.3. Económicas

Damián, Hernández y Sosa (2010) exponen que la interrogante respecto a las causas de las fluctuaciones económicas y su respectiva inestabilidad, es un tema de controversia para las organizaciones, en el sentido de aplicar la receta adecuada de política económica para resolver los desequilibrios, tanto internos como externos de una economía, y poder así cubrir las necesidades en el proceso de gestión del conocimiento.

Por otra parte, Pulido, Ortiz y Benningho (2017) infieren de gestión de recursos económicos, es de vital importancia, ya que las empresas exitosas necesitan conocimiento y capacidad para responder a los desafíos cambiantes de su entorno, por lo que deben invertir en tecnología y herramientas necesarias para lograr la efectiva gestión del conocimiento.

A. Falta de recursos

De acuerdo a Steinmueller (2011) expone que los recursos financieros de una organización lo constituyen sus activos líquidos. Tales como: dinero en efectivo o depósitos bancarios de libre disponibilidad, los cuales se utilizan principalmente para llevar a cabo las operaciones de la organización, así como también para invertir en la gestión del conocimiento en pro de obtener beneficios para la organización, al existir una falta de recursos financieros no se invertirá en la capacidad productiva de los bienes de capital, del trabajo y de los insumos de los recursos naturales

2.3. Identificación de las variables

2.3.1. Definición nominal

Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de la Guajira.

2.3.2. Definición conceptual

El conocimiento se convierte en la capacidad de procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema. Vivimos enfrentándonos a constantes cambios, en que el crecimiento de las economías, las empresas, se ven pulsado por el conocimiento y las ideas, más, que por los recursos tradicionales. Del Moral (2007).

2.3.3. Definición operacional

La variable Gestión del Conocimiento, objeto de estudio en la presente investigación, debe constituirse en una herramienta fundamental para optimizar las áreas funcionales de las instituciones de educación superior, la cual se operacionalizará a través de las dimensiones: proceso de gestión del conocimiento, recursos organizacionales, limitaciones que impiden la gestión del conocimiento, para luego proponer lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira y los indicadores que podemos ver en la tabla 1.

Tabla 1. Mapa de variables

Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, como estrategia para optimizar la toma de decisión sobre los egresados

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión del conocimiento en el centro de egresados	Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira	Proceso de Gestión del conocimiento	Identificación, y aplicación del conocimiento	Fuentes de Conocimiento demandado por la organización	1,2,3
				Conocimiento que posee la organización	4,5,6
				Aplicación del conocimiento en la organización	7,8,9
			Almacenamiento, actualización y protección	Prácticas de almacenamiento	10,11,12
				Bases de datos y repositorio de conocimiento	13,14,15
				Adquisición y difusión	Comunicación
			capacitación		19,20,21
			canales		22,23,24
			Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Recursos organizacionales	Capital humano
	Capital intelectual	28,29,30			
	Capital relacional	31,32,33			
	Capital estructural	34,35,36			
	Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento	Tecnológicas	Sistemas de información	37,38,39
				Hardware	40,41,42
				Redes sociales	43,44,45
			Culturales u organizacionales	Resistencia al cambio	46,47,48
Importancia				49,50,51	
Económicas			Falta de recursos	52,53	
Proponer lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Este objetivo se alcanza en función de los resultados anteriores				

Fuente: Elaboración propia (2018)

COPIA CONTROLADA

3. METODOLOGIA

Para el logro de los objetivos propuestos en un estudio, es fundamental establecer un diseño metodológico adecuado que permita desarrollar la investigación a través del uso de técnicas e instrumentos para garantizar los resultados obtenidos.

En este capítulo se diseña la estrategia metodológica de la investigación propuesta, el cual contempla el tipo y diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis de la información.

3.1. Enfoque epistemológico

El presente estudio, sustenta su accionar epistemológico en el enfoque positivista, debido a que pretende realizar el análisis de la variable Gestión del conocimiento desde la realidad del centro egresados de la Universidad de La Guajira es decir, sin la participación del sujeto. Desde esa perspectiva, Cook (2005) sostiene que el investigador que sigue el paradigma positivista se interesa por descubrir, verificar o identificar relaciones causales entre conceptos que proceden de un esquema teórico previo y tienden a traducir en números sus observaciones; asignan valores numéricos a sus observaciones, contando y midiendo.

Desde esa perspectiva, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque positivista utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación, de ésta manera probamos las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.

De acuerdo al desarrollo del trabajo presentado, a las diferentes corrientes metodológicas y teorías de autores reconocidos, la investigación se enmarco en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo.

3.2. Tipo de investigación

Con base en los objetivos planteados y las teorías que soportan el presente estudio, esta investigación se tipifica como descriptiva, debido a que en ella se pretende analizar la variable Gestión del Conocimiento en la Universidad de La Guajira, a través de la descripción de los elementos de la Gestión del Conocimiento, el proceso de creación de conocimiento, así como los recursos organizacionales y tecnológicos existentes. En referencia a este tipo de estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos y variables a los que se refieren y buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En concordancia, Tamayo y Tamayo (2011), sostienen que los estudios descriptivos son aquellos dirigidos a describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de la variable o fenómeno investigado.

3.3. Diseño de la investigación

Para Méndez (2006), el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En concordancia con lo anterior, Ballestrini (2001), afirma que un diseño de investigación, es el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos.

El diseño de esta investigación es no experimental de tipo transaccional y de campo, ya que en la misma no se pretende modificar o manipular la realidad actual de la variable y los datos requeridos se obtendrán directamente del sitio donde sucedieron los hechos en un momento único del tiempo; es decir del centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Las investigaciones no experimentales, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.184) “los diseños no experimental son aquellos que se realizan

sin manipular deliberadamente las variables y lo que se hace es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo”.

Del mismo modo, se cataloga como transaccional, debido a que el estudio permitirá la caracterización de los aspectos más relevantes del centro de egresados de la Universidad de La Guajira, recolectando los datos en un solo momento y en un tiempo único. En referencia a lo citado, Henry y Cols (2000, p. 186) refieren que la investigación de tipo transaccional “es aquella en la cual se recolecta información y datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir las variables de estudio y analizarlas”.

En cuanto al diseño de campo, Arias (2009), indica que la investigación de campo consiste en la relación de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables algunas. Visto de esta forma, es en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.

3.4. Población

Parra (2003, p. 95), expone que “la población es el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés de la investigación”, por su parte, Hernández et all (2014), afirman que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Con base a lo anterior, en la presente investigación se tomó como población al Vicerrector de Investigación y Extensión de la Universidad de La Guajira, cinco (5) decanos de cada Facultad, el director de Bienestar Social Universitario y los 6 (seis) empleados de equipo del centro de egresados, para un total de 13 personas, por lo cual se consideró el censo poblacional, debido al tamaño

reducido de la población, al respecto, Tamayo y Tamayo (2010) increpan que el censo poblacional es el conjunto de efectivos en el cual entran todos los miembros de la población.

Así de este modo en correspondencia con lo expresado por el autor Tamayo y Tamayo (2010), en esta investigación, no se realizara muestra, debido a que la muestra corresponde a la población pequeña definida en el censo poblacional estimado, la cual se configura en la tabla 2.

Tabla 2. Distribución de la población

Vicerrector de Investigación y Extensión	Decanaturas	Director Bienestar Social Universitario	Equipo del Centro de Egresados	TOTAL
1	5	1	6	13

Fuente: Universidad de la Guajira (2019)

COPIA CONTROLADA

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 182), para recolectar la información es necesario la selección de un instrumento, el cual debe ser válido y confiable, así mismo debe ser aplicado para obtener las observaciones, y posteriormente codificar los datos de las mediciones conseguidas para que puedan analizarse de manera adecuada.

Como técnica se utilizó la observación directa, la cual según Tamayo y Tamayo (2010) “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

En cuanto a los instrumentos se diseñó un cuestionario contentivo de cincuenta y cuatro (53) ítems, al respecto, Chávez (2007) expresa que estos son documentos estructurados o no que contienen un conjunto de reactivos (reactivos a los indicadores de una variable) y las alternativas de las respuestas.

Es de hacer notar, que las preguntas de la encuesta se diseñaron utilizando

la escala de Lickert, clasificando cada pregunta en cinco (5) posibles alternativas de respuestas: Siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV) casi nunca (CN), y nunca (N), a las cuales, tal como lo contempla Hernández et al (2014), se les asigna una calificación del 1 al 5 para una adecuada tabulación de las respuestas de las unidades de información.

Tabla 3. Valor establecido para cada opción de la escala Lickert

Escala de Likert	Opción	Valor
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

Fuente: Hernández, et al (2014)

COPIA CONTROLADA

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

Según Blanco (2000), un instrumento es válido cuando mide el concepto o la variable que se planifica; tiene que ver básicamente con la teoría o con los conceptos en los que se apoya la investigación. Para determinar la validez del instrumento, se consultaron a dos (2) expertos en la temática de la Gestión del conocimiento, quienes evaluaron cada pregunta con relación a los objetivos del estudio, las dimensiones e indicadores; las recomendaciones de ellos, se tomaron en cuenta para efectuar los cambios pertinentes al diseño final del instrumento.

En referencia a la confiabilidad del instrumento, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 241). “consiste en la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno, el cual genera resultados similares”. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición.

En este estudio, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se obtuvo a través de la aplicación de una prueba piloto, la cual para Sabino (2000), es administrar el cuestionario a un conjunto reducido de personas para calcular su duración, conocer sus dificultades y corregir sus defectos antes de aplicarlo a la totalidad de la muestra. Según afirma Finol y Camacho (2008), para obtener la

confiabilidad del instrumento se emplea el coeficiente Alfa de Cronbach, apropiado para instrumentos de varias alternativas de respuesta, como los de escala tipo Likert.

El instrumento, fue sometido a una prueba piloto en una muestra de cinco sujetos o unidades de información, con características similares a la población objeto de estudio, con la finalidad de obtener su confiabilidad a través del Coeficiente alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,93, este resultado fue comparado con la escala de interpretación elaborada por Pelekais y Neuman (2014), , lo que indica que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad de 0,81, alta 0,61, media 0,41, baja 0,21, muy baja 0,01.

3.7. Técnicas de análisis y procesamiento de la información

Los datos recolectados en el instrumento se procesaron, mediante la aplicación del Software estadístico SPSS 23, este programa permitió cruzar los datos en dos o más dimensiones de una manera rápida y precisa con frecuencias absolutas, brindando una confianza y tranquilidad en las respuestas obtenidas.

En cuanto a las técnicas de análisis de la información Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que el investigador busca describir los datos para posteriormente efectuar el análisis de estudios descriptivos para cada una de las variables. En este orden de ideas, una vez obtenida la validez y la confiabilidad del instrumento, se procedió a su aplicación y posterior procesamiento de la información obtenida. La tabulación de los datos recolectados en la fase de aplicación del cuestionario se procesaron cuantitativamente, brindando la automatización necesaria para el manejo eficaz de la información obtenida.

Así mismo los datos obtenidos, se analizaron utilizando para ello el tipo de estadística descriptiva, concretamente frecuencias absolutas y sus respectivas representaciones mediante tablas de frecuencias. Luego, se utilizó la media aritmética como medida de tendencia central y la desviación estándar como

medida del grado de dispersión de las respuestas de los sujetos encuestados. Para la interpretación de los estadísticos descriptivos fueron utilizados baremos de interpretación de la media y desviación estándar, los cuales se observan en las tablas 4 y 5, en los cuales se aprecia el rango, intervalo, categoría e interpretación, con el propósito de obtener el puntaje que representa la variable Gestión del conocimiento en cada una de las dimensiones analizadas.

Para la interpretación de los estadísticos descriptivos se utilizó un baremo para la interpretación de la variable, dimensiones e indicadores, estableciendo una escala de categorías de análisis que permitió la interpretación de los resultados, basado en las medias.

Tabla 4. Valor establecido para la interpretación de la media

Rango	Intervalo	Categoría
5	$4,30 < \bar{x} \leq 5,00$	Muy alto nivel
4	$3,5 < \bar{x} \leq 4,20$	Alto nivel
3	$2,70 < \bar{x} \leq 3,40$	Moderado nivel
2	$1,90 < \bar{x} \leq 2,60$	Bajo nivel
1	$1,00 \leq \bar{x} \leq 1,80$	Muy bajo nivel

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 5. Categoría de análisis para la interpretación de la desviación estándar

Intervalo	Categoría
$1,70 < DE \leq 2,00$	Muy alta dispersión
$1,30 < DE \leq 1,70$	Alta dispersión
$0,90 < DE \leq 1,30$	Moderada dispersión
$0,50 < DE \leq 0,90$	Baja dispersión
$0,00 \leq DE \leq 0,50$	Muy baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

COPIA CONTROLADA

4. Resultados de la investigación

En este capítulo se analizan y se describen los resultados de la investigación con referencia a Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la

Universidad de La Guajira, como estrategia para optimizar la toma de decisión sobre los egresados. La información recabada en cuanto a los hallazgos obtenidos, posteriormente será contrastada con las bases teóricas utilizadas en este estudio, a objeto de darle respuesta a los objetivos de investigación establecidos.

4.1. Análisis y discusión de resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y su procesamiento estadístico. Los datos se analizaron, en función de los objetivos específicos de la investigación, en base a parámetros propios de la estadística descriptiva para la variable objeto de estudio (Gestión del conocimiento en el centro de egresados), sus dimensiones, subdimensiones e indicadores.

Los resultados de esta investigación se presentan en tablas utilizando la media aritmética como medida de tendencia central y la desviación estándar como medida de dispersión.

Objetivo Específico 1: Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira

Dimensión: Proceso de Gestión de Conocimiento

Subdimensión: Identificación y aplicación del conocimiento

En tabla 1, se observan los resultados de los indicadores correspondientes a la su subdimensión identificación y aplicación del conocimiento, la cual obtuvo un valor para la media de 3.73, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 0.85, a la cual le corresponde una baja dispersión de las respuestas de los sujetos encuestados.

COPIA CONTROLADA

Tabla 1. Subdimensión: Identificación y aplicación del conocimiento

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
1,2,3,	Fuentes de conocimiento demandado por la orgaización	3,64	Alto nivel	0,75	Baja dispersión
4,, 5, 6	Conocimiento que posee la organización	3,59	Alto nivel	0,91	Baja dispersión
7, 8, 9	Aplicación del conocimiento en la organización	3,97	Alto nivel	0,90	Baja dispersión
Subdimensión		3,73	Alto nivel	0,85	Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

COPIA CONTROLADA

Estos resultados demuestran, de acuerdo a la información recolectada un alto nivel en las fuentes de conocimiento demandado por la organización, un alto nivel en el conocimiento que posee la organización, un alto nivel en la aplicación del conocimiento en la organización de los centros de investigación de las instituciones públicas de educación superior, lo cual se destaca el logro de los objetivos institucionales.

Se puede afirmar que los resultados obtenidos son acordes a los planteamientos realizados por Nieves, Del Río y Villardefranco (2009), quienes afirman que la identificación del conocimiento permite observar de manera transparente los activos intangibles de la organización, la insuficiencia de conocimientos, así como también su ubicación en el entorno para una posterior adquisición; al respecto también Probst, Raub y Ramhard (2001) citado en Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) exponen, que la identificación selectiva del conocimiento produce un nivel de transparencia que permite a las personas orientarse dentro de una organización y obtener mejor acceso al entorno del conocimiento externo.

En la tabla 1, se evidencia el comportamiento de la subdimensión identificación y aplicación del conocimiento, donde se refleja que el indicador aplicación del conocimiento en la organización está sobre el promedio de la subdimensión, mientras que el conocimiento que posee la organización, se encuentran por debajo de la misma.

Indicador: Fuentes de conocimiento demandado por la organización

Como se observa en la tabla 1, el indicador Fuentes de conocimiento demandado por la organización de la subdimensión Identificación y aplicación del conocimiento presenta una media de 3.64 y una desviación estándar de 0.75, ubicándose en alto nivel y baja dispersión de las respuestas. Las respuestas se encuentran en un alto nivel, por lo cual se introduce otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad, también hay alto estándares en el Centro de Egresados, ya que se gestionan de manera efectiva las fuentes de financiamiento, y se toman en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización.

Los anteriores resultados siguen lo expuesto por Nagles (2017) quien señala que una efectiva estrategia de gestión del conocimiento facilita la apropiación e integración del conocimiento procedente de distintas fuentes, fortalece la creación de nuevo conocimiento y la acción innovadora contribuyendo a la generación de ventajas competitivas sostenibles.

Indicador: Conocimiento que posee la organización

Al observar la tabla 1, se apunta que el indicador conocimiento que posee la organización de la subdimensión identificación y aplicación del conocimiento, posee una media de 3.59, ubicándose en una categoría de alto nivel, mientras que la desviación estándar fue de 0.91, una categoría de baja dispersión. Se evidencia que la diversidad del conocimiento demanda de una efectiva gestión para lograr

COPIA CONTROLADA

estructurar, organizar y armonizar la gran variedad de conocimientos que se producen, utilizan y manipulan en las distintas actividades ejecutadas en el Centro de egresados de la Universidad de La Guajira para atender a las necesidades de los consumidores y mercados.

Indicador: Aplicación del conocimiento en la organización

En la tabla 1, de la subdimensión identificación y aplicación del conocimiento, se tiene que el indicador aplicación del conocimiento en la organización, se evidencia la media del indicador obtuvo un valor de 3.97, ubicándose en la categoría de alto nivel, y la desviación estándar fue de 0.90, obteniendo una categoría de baja dispersión. Se denota que en el Centro de Egresados se enfoca el conocimiento hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles; utilizándolo el para dar valor a los servicios ofrecidos y explotando de manera productiva el potencial del conocimiento.

Los resultados anteriores, dan cuenta de lo expuesto por Nagles (2017) señala que la creación de condiciones para la aplicación del conocimiento en la organización, es una acción enfocada hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles, mediante la utilización del conocimiento empresarial dispuestos a dar soluciones a la problemática existente, tomar decisiones, agregar valor a los productos y servicios, enriquecer los puestos de trabajo y empoderar al talento humano en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira para asegurar la creación de capacidades mediante las cuales, se explote de manera efectiva y productiva tanto el potencial del conocimientos como los recursos disponibles en la universidad.

Subdimensión Almacenamiento, actualización y protección

En la tabla 2, se observan los resultados de los indicadores correspondientes a la su subdimensión almacenamiento, actualización y protección, la cual obtuvo un valor para la media de 3.78, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 0.95, la cual le corresponde una moderada dispersión de

las respuestas de los sujetos encuestados. Las respuestas se encuentran en un alto nivel, por lo que en el Centro de egresados de la Universidad de La Guajira existe un eficiente almacenamiento, actualización y protección del conocimiento y la información que se maneja.

Tabla 2. Subdimensión: Almacenamiento, actualización y protección

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
10, 11, 12	Prácticas de almacenamiento	3,59	Alto nivel	0,95	Moderada dispersión
13, 14, 15	Bases de datos y repositorio de conocimiento	3,97	Alto nivel	0,94	Moderada dispersión
Subdimensión		3,78	Alto nivel	0,95	Moderada dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

Al establecer los resultados, se demuestra que de acuerdo a la información recolectada se tiene que las prácticas de almacenamiento tienen un alto nivel, así como las bases de datos y repositorio de conocimiento del Centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

En este sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos tiene congruencia con lo expuesto por Nieves, Del Río y Villardefranco (2009), que señalan que el almacenamiento, actualización y protección permite dejar anclado los conocimientos dentro la organización, así al tener identificado y registrado donde y quien posee los conocimientos se pueden trazar estrategias para que este permanezca dentro de la universidad, por su parte, Cárcel y Roldan (2013, p. 100) indican que “se debe poner al alcance de todos el conocimiento organizativo, ya sea de forma escrita o localizando a la persona que lo concentra”.

En la tabla 2, se evidencia en el comportamiento de la subdimensión almacenamiento, actualización y protección, donde se refleja que el indicador prácticas de almacenamiento está por debajo del promedio de la subdimensión, mientras que bases de datos y repositorio de conocimiento que posee la universidad, se encuentran por encima de la misma.

COPIA CONTROLADA

Indicador: Prácticas de almacenamiento

En tabla 2, de la subdimensión almacenamiento, actualización y protección, obtuvo una media de 3.59, ubicándose en la categoría de alto nivel, la desviación estándar fue de 0.95 con lo cual se ubicó en una categoría de moderada dispersión. Se observa que en el centro de egresados se tienen en cuenta los avances tecnológicos como la “nube” (cloud computing), para guardar la información existente, contando con las técnicas de información y comunicación para el buen desarrollo de sus actividades, además el volumen de los datos generados en el centro de egresado no resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones

Por consiguiente, las respuestas se encuentran en un alto nivel, con lo cual concuerdan con lo expuesto por Díaz (2010), cuando señala que de acuerdo a la demanda de capacidades de almacenamiento de información es múltiple gracias a la digitalización, la cual se convierte en exigentes requisitos tecnológicos ya que demanda diseños sólidos en capacidad de almacenamiento y transmisión.

Indicador: Bases de datos y repositorio de conocimiento

En la tabla 2, de la subdimensión almacenamiento, actualización y protección, el indicador base de datos y repositorio de conocimiento, obtuvo una media de 3.97, con lo cual se ubicó en una categoría de alto nivel, en cuanto a la dispersión estándar fue de 0.94, es decir un a categoría de moderada dispersión. Demostrando que en el Centro de Egresados un sistema mediante el cual se pueda recopilar toda clase de datos, así mismo, se utiliza el conocimiento para dar valor a los servicios ofrecidos; contando con bases de datos que compila información de los egresados

En este sentido, las respuestas resultaron ser de alto nivel, concordando con lo expuesto por Díaz (2010), al exponer que las bases de datos y los documentos en computador incluyen toda aquella información que se utiliza y administra en el centro de egresados de La Universidad de La Guajira. La cual puede está

disponible ya sea en equipos de cómputo individuales o residir en bases de datos centralizadas. Dependiendo del nivel de automatización, las empresas harán uso de sistemas de información y aplicaciones computarizados, o tendrán que tener repositorios físicos o de memorias individuales.

Subdimensión Adquisición y difusión

En tabla 3, se observan los resultados de los indicadores correspondientes a la subdimensión adquisición y difusión, la cual obtuvo un valor para la media de 4.16, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 0.67, la cual corresponde a una categoría de baja dispersión de las repuestas de los sujetos. Los valores demostrados son altos lo que indica que existe buena comunicación y capacitación.

Tabla 3. Subdimensión: Adquisición y difusión

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
16,17,18	Comunicación	4,03	Alto nivel	0,81	Baja dispersión
19, 20, 21	Capacitación	4,38	Muy alto nivel	0,74	Baja dispersión
22, 23, 24	Canales	4,08	Alto nivel	0,45	Muy baja dispersión
Subdimensión		4,16	Alto nivel	0,67	Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

Al establecer los resultados, se demuestra que de acuerdo a la información recolectada se tiene que el indicador comunicación tiene un alto nivel, mientras que la capacitación obtuvo un muy alto nivel y los canales un alto nivel del centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Por consiguiente, de acuerdo a los resultados obtenidos hay congruencia con lo expuesto por Nieves, Del Río y Villardefranco (2009), cuando mencionan que la adquisición y difusión del Conocimiento permite que las organizaciones alcancen los conocimientos que le son pertinentes para el desarrollo de sus funciones. Al

localizar las lagunas de conocimientos se tiene dominio de cuáles son las debilidades y hacia donde deben dirigirse los esfuerzos y estrategias de formación o aprendizaje.

En la tabla 3, se evidencia en el comportamiento de la subdimensión adquisición y difusión, donde se refleja que el indicador comunicación está por debajo del promedio de la subdimensión, por su parte capacitación está por encima, no así canales que está por debajo de la subdimensión.

Indicador: Comunicación

En la tabla 3, de la subdimensión adquisición y difusión, el indicador comunicación, obtuvo una media de 4.03, con lo cual se ubicó en una categoría de alto nivel, en cuanto a la dispersión estándar fue de 0.81, es decir una categoría de moderada dispersión.

En este sentido, las respuestas resultaron ser de alto nivel, concordando con lo expuesto por, Arteché (2011), el cual expone que la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental para las empresas, hasta el punto que para su planificación estratégica este elemento ejerce una gran influencia en la optimización de sus operaciones y recursos; por lo cual es necesario acelerar el flujo de la información sobre los individuos entre estos y la organización, para crear valor para los clientes.

Indicador: Capacitación

En la tabla 3, de la subdimensión adquisición y difusión, se tiene que el indicador capacitación obtuvo una media de 4.38, con lo cual se ubica en una categoría de muy alto nivel, en cuanto a la dispersión estándar fue de 0.74, ubicándose en una categoría de baja dispersión.

En este sentido, los resultados concuerdan con lo expuesto por de Piera (2010), este señala que la gestión del conocimiento será exitosa si el talento humano se mantiene en continua formación, es decir, a la adquisición de

conocimiento, y a la transferencia del conocimiento, por lo que deben promoverse la capacitación en la organización. Por lo que, las actividades operativas y las tareas de gestión deben estar encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los empleados.

Indicador: Canales

La tabla 3, el indicador canales, de la subdimensión adquisición y difusión, obtuvo una media de 4.08, en una categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar, se ubicó en una categoría de muy baja dispersión.

En cuanto a los resultados obtenidos, estos concuerdan con los señalado por Canales (2013) quien expone que la gestión del conocimiento intenta, en su vertiente más práctica, trabajar una serie de instrumentos que permiten fomentar la creación de conocimiento y como las intranets y los portales del empleado, que contribuyen a hacer que haya comunicación, que permiten depositar documentos sin un grado tan alto de estructuración.

Dimensión Proceso de Gestión del conocimiento

En la tabla 4, se observan los resultados de los indicadores correspondientes a la dimensión procesos de gestión del conocimiento, la cual obtuvo un valor para la media de 3.89, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 3.89, a la cual le corresponde una baja dispersión de las respuestas de los sujetos encuestados.

COPIA CONTROLADA

Tabla 4. Dimensión: Proceso de Gestión del conocimiento

Ítems	Subdimensión	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
1,2,3, 4,5,6,7,8,9	Identificación, y aplicación del conocimiento	3,74	Alto nivel	0,25	Baja dispersión
10, 11, 12, 13, 14,15	Almacenamiento, actualización y protección	3,78	Alto nivel	0,94	Moderada dispersión
16, 17, 18, 19,20, 21, 22, 23, 24	Adquisición y difusión	4,16	Alto nivel	1,34	Muy baja dispersión
Dimensión		3,89	Alto nivel	3,89	Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

COPIA CONTROLADA

Estos resultados demuestran, de acuerdo a la información recolectada hay un alto nivel en los procesos de gestión del conocimiento, un alto nivel en la identificación y aplicación del conocimiento, un alto nivel en el almacenamiento, actualización y protección y también existe un alto nivel en la adquisición y difusión en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, lo cual no impide el logro de los objetivos institucionales.

Se puede afirmar que los resultados obtenidos son acordes a los planteamientos realizados por Nieves, Del Río y Villardefranco (2009), quienes señalan que la identificación del conocimiento permite observar de manera transparente los activos intangibles de la organización, la insuficiencia de conocimientos, así como también su ubicación en el entorno para una posterior adquisición. Por otra parte, Probst, Raub y Ramhard (2001) citado en Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) exponen la identificación selectiva del conocimiento

produce un nivel de transparencia que permite a las personas orientarse dentro de una organización y obtener mejor acceso al entorno del conocimiento externo. Esto les ayuda a obtener sinergias, establecer proyectos en cooperación y hacer contactos valiosos. De este modo, la organización hace un uso más eficaz de los recursos tanto internos como externos e incrementa su propia capacidad para reaccionar de manera adecuada.

En referencia al almacenamiento, actualización y protección para Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) estas actividades permiten dejar anclado los conocimientos dentro la organización, así al tener identificado y registrado donde y quien posee los conocimientos se pueden trazar estrategias para que este permanezca dentro de la organización.

Por otro lado Cárcel y Roldan (2013, p. 100) indican que “se debe poner al alcance de todos el conocimiento organizativo, ya sea de forma escrita o localizando a la persona que lo concentra”.

Objetivo específico 2: Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Dimensión: Recursos organizacionales

En tabla 5, se observan los resultados de los indicadores correspondientes a la dimensión recursos organizacionales, la cual obtuvo un valor para la media de 4.04, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 0.66, a la cual le corresponde una baja dispersión de las respuestas de los sujetos encuestados.

Tabla 5. Dimensión Recursos organizacionales

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
25, 26, 27	Capital humano	4,21	Muy alto nivel	0,89	Baja dispersión
28, 29, 30	Capital intelectual	3,64	Alto nivel	0,91	Moderada dispersión
31, 32, 33	Capital relacional	4,31	Muy alto nivel	0,56	Baja dispersión
34, 35, 36	Capital estructural	4,00	Alto nivel	0,66	Baja dispersión
Dimensión		4,04	Alto nivel	0,62	Muy Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

Estos resultados demuestran, de acuerdo a la información recolectada hay un alto nivel en el indicador capital humano, igualmente un alto nivel en el indicador capital intelectual, un muy alto nivel en el capital relacional, y también existe un alto nivel en el capital estructural en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, lo cual permite el logro de los objetivos institucionales.

Se puede afirmar que los resultados obtenidos son acordes a los planteamientos realizados de acuerdo al criterio de Cassutti (2016), los recursos son los factores productivos que permiten la prestación del servicio. Para que una organización pueda cumplir con los objetivos planteados, necesita contar con los medios adecuados y, consecuentemente, realizar las tareas que contribuyan al logro de los mismos.

En este orden de ideas, Mason (2012), infieren que la organización es un proyecto social que reúne varios recursos para alcanzar determinados objetivos. Sin recursos no pueden lograrse los objetivos. Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos. En opinión de Sánchez (2013), son los recursos productivos y demás elementos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

Objetivo específico 3: Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento.

Dimensión: Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento

Subdimensión: Tecnológicas

COPIA CONTROLADA

Tabla 6. Subdimensión Tecnológicas

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
37, 38, 39	Sistemas de información	4,00	Alto nivel	0,90	Moderada dispersión
40, 41, 42	Hardware	3,72	Alto nivel	0,80	Baja dispersión
43, 44, 45	Redes sociales	4,33	Muy alto nivel	0,68	Baja dispersión
subdimensión		4,02	Alto nivel	0,79	Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

COPIA CONTROLADA

Los resultados, en la tabla N° 6 demuestran que de acuerdo con la información recolectada en el indicador sistema de información, la media fue de 4, lo que indica que está en una categoría de alto nivel, y la desviación estándar es de 0.90, lo que conforma una categoría de moderada dispersión. En cuanto al hardware, obtuvo una media de 3.72, lo que significa una categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar fue de baja dispersión, por último el indicador redes sociales, obtuvo una media de 4.33, con una categoría de muy alto nivel, en cuanto a la desviación estándar su valor fue de 0.68, lo que representa una baja dispersión. Evidenciando que se utilizan sistemas de información para diseminar datos que representan información para el usuario del centro

Se puede afirmar que los resultados obtenidos son acordes a los planteamientos realizados por Rojas (2010), cuando señala que los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final. Al respecto, Mayo (2014) infiere que un recurso tecnológico es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.

En la tabla N° 6, se evidencia el comportamiento de la subdimensión tecnológicas, donde se refleja que el indicador sistemas de información está por debajo del promedio de la subdimensión, así también hardware que posee la

organización, se encuentran por debajo de la misma, y por ultimo redes sociales, está por encima de la media de la dimensión.

Indicador: Sistemas de información

En la tabla 6, el indicador sistema de información, de la subdimensión tecnológicas, obtuvo una media de 4, en una categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar, fue de 0.90, lo cual la ubica en una categoría de moderada dispersión.

En cuanto a los resultados obtenidos, estos concuerdan con los señalado por Torres y Lamenta (2015), cuando destacan que un sistema de información tiene la tarea de gestionar el proceso y el espacio para la creación de conocimiento, es decir, debe permitir la coordinación, formación y gestión, a través del análisis y organización del conocimiento, como también la preparación y reforma del grupo de trabajo en función de sus capacidades al igual que, de la coordinación e implantación del sistema. En consecuencia existe una estrecha relación entre información, gestión del conocimiento y capacidad.

Indicador: Hardware

Lo que indica el cuadro N° 6, de la subdimensión tecnológicas, es que el indicador hardware, obtuvo una media de 3.72, lo que lo ubica en una categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar fue de 0.80, es decir, una categoría de baja dispersión.

Por lo siguiente, lo expuesto concuerda con lo expuesto por lo expuesto por Tanenbaum (2000) citado por la Universidad Nacional Autónoma de México (2013), cuando señala que el hardware es un conjunto de circuitos electrónicos, memoria y dispositivos de entrada/salida., por su parte, Moreno y Serrano (2010) expresan que está formado por los elementos físicos del sistema de información, el elemento terminal, los canales y los soportes de la información.

COPIA CONTROLADA

Indicador: Redes sociales

En cuanto a la tabla N° 6, de la subdimensión tecnológicas, el indicador redes sociales, obtuvo una media de 4.33 ubicándose en una categoría de muy alto nivel, en cuanto a la desviación fue de 0.68 es decir una categoría de baja dispersión.

En referencia a las anteriores evidencias, se especifica que Orihuela (2009), expresa que las redes sociales son los nuevos espacios virtuales en los que se relacionan y en los que se construye la identidad. Al respecto, Flores (2009), expone que redes sociales es un punto, un lugar de encuentro, de reuniones de amigos o personas que tienen intereses comunes.

Subdimensión: Culturales u organizacionales

Tabla 7. Subdimensión Culturales u organizacionales

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
47, 48, 49	Resistencia al cambio	3,41	Alto nivel	0,98	Moderada dispersión
50, 51, 52	Importancia	3,79	Alto nivel	0,90	Moderada dispersión
Subdimensión		3,60	Alto nivel	0,94	Moderada dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

La tabla N° 7, de la subdimensión culturales u organizacionales, el indicador resistencia al cambio, obtuvo una media de 3.41, lo cual está en la categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar, se encuentra en la categoría de moderada dispersión. En cuanto el indicador importancia, la media obtuvo un puntaje de 3.79, lo que la ubica en la categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar fue de 0.90, la ubica en la categoría de moderada dispersión.

En este sentido, concuerda lo antes analizado con lo expresado por los autores Nutt (2000) citado en Bellinza, Guerrero, Colon y Ramírez (2011) cuando señalan que los factores condicionantes que ayudan a facilitar el aprendizaje de la organización están relacionados tanto por las reglas y procedimientos estructurados en la organización como por aquellos mecanismos de aprendizajes establecidos de manera social y cultural, con el fin de ayudar a que el aprendizaje de sus miembros sea transmitido a toda la organización.

Indicador: Resistencia al cambio

En cuanto a la tabla N° 7, de la subdimensión culturales u organizacionales, al referirse al indicador resistencia al cambio, en las alternativas de respuesta este obtuvo una valoración de la media de 3.41, ubicándose en una categoría de alto nivel, en cuanto a la desviación estándar fue de 0.98, obteniendo una categoría de moderada dispersión.

En atención a lo anterior, concuerda con lo anotado por los autores Escudero, Delfín y Arano (2014) indican que lograr el cambio no es fácil de hacer, es más bien un proceso de equilibrio y cambio que hay que tratarlo de manera eficiente y convincente para que los individuos o miembros de una organización lo acepten de manera cooperativa y voluntaria, lo cual implica que hay que planear, diseñar y evaluar una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo.

Indicador: Importancia

En el cuadro N° 7, de la subdimensión culturales u organizacionales, en indicador importancia, obtuvo una media de 3.79, ubicándose una categoría de alto nivel, en

COPIA CONTROLADA

cuanto a la desviación estándar fue de 0.90, lo que representa una categoría de moderada dispersión.

En cuanto a la concordancia, con el criterio de Fontalvo, Quejada y Puello (2011, p. 81), se tiene que el conocimiento generado por la empresa es importante para la mejora continua de sus procesos tácticos y estratégicos, ya que la acumulación de conocimiento brinda innovaciones, las cuales tienen por objeto aumentar la generación de valor al interior de estas.

Subdimensión: Económicas

Tabla 8. Subdimensión Económicas

Ítems	Indicador	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
47, 48, 49	Falta de recursos	2,62	Moderado nivel	1,20	Moderada dispersión
subdimensión		2,62	Moderado nivel	1,20	Moderada dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla N° 8, de la subdimensión económicas, el indicador falta de recursos obtuvo una media de 2.62, lo que lo ubica en la categoría de moderado nivel, en cuanto a la desviación estándar fue de 1.20, es decir de una categoría de moderada dispersión.

En este sentido, los resultados concuerdan con lo expuesto por Steinmueller (2011), al señalar que los recursos financieros de una organización lo constituyen sus activos líquidos. Tales como: dinero en efectivo o depósitos bancarios de libre disponibilidad, los cuales se utilizan principalmente para llevar a cabo las operaciones de la organización, así como también para invertir en la gestión del conocimiento en pro de obtener beneficios para la organización, al existir una falta de recursos financieros no se invertirá en la capacidad productiva de los bienes de capital, del trabajo y de los insumos de los recursos naturales.

Dimensión: Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento

En la tabla No. 9, se observan los resultados de las subdimensiones correspondientes a la dimensión limitaciones que impiden la gestión del conocimiento, la cual obtuvo un valor para la media de 3.41, ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 1.01, la cual corresponde a una categoría de muy baja dispersión de las respuestas dadas por los sujetos encuestados.

Tabla 9. Dimensión: Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento

Ítems	Subdimensión	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
41,42,43,44,45	Tecnológicas	4,00	Muy alto nivel	0,90	Baja dispersión
46,47,48,49,50,51	Culturales y organizacionales	3,60	Alto nivel	0,94	Moderada dispersión
52,53	Falta de recursos	2,62	Moderado nivel	1,20	Baja dispersión
Dimensión	Dimensión	3,41	Alto nivel	1,01	Muy Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

Estos resultados demuestran, de acuerdo a la información recolectada hay un muy alto nivel en la tecnología, un alto nivel las gestiones del conocimiento culturales u organizacionales, un moderado nivel en la falta de recursos en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, lo cual no impide el logro de los objetivos.

Se puede afirmar que los resultados obtenidos son están en concordancia a los planteamientos realizados por Nagles (2017) en la actualidad, la propiedad del conocimiento es uno de los principales obstáculos por superar, porque su dominio y posesión se encuentra en diferentes actores, por lo cual es necesario generar redes de cooperación y colaboración, mediante las cuales se compartan los conocimientos producidos por cada uno de los integrantes del equipo o de la red. Al respecto, Nieves, Del Río y Villardefranco (2009) señalan que las incapacidades o las limitaciones para aprender y generar conocimiento son las conductas organizacionales que impiden u obstaculizan la gerencia del conocimiento.

COPIA CONTROLADA

Variable Gestión del conocimiento en el centro de egresados

Tabla. 10 Variable Gestión del conocimiento en el centro de egresados

Ítems	Dimensión	Media	Categoría	Desviación estándar	Categoría
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	Proceso de gestión del conocimiento	3,89	Alto nivel	0,82	Baja dispersión
25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36	Recursos organizacionales	4,04	Alto nivel	0,62	Muy Baja dispersión
37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53	Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento	3,41	Alto nivel	1,20	Baja dispersión
Dimensión	Variable	3,78	Alto nivel	0,88	Muy Baja dispersión

Fuente: Elaboración propia (2019)

En lo referente a la tabla N° 10, concerniente a la variable gestión del conocimiento en el centro de egresados, se tiene que la misma obtuvo una media de 3.78, lo cual la ubica en una categoría de alto nivel, en cuanto a la dispersión estándar fue de 0.88, en una categoría de muy baja dispersión.

Esto está en concordancia con lo expuesto por Drucker, Argyris y Brown (2003) la gestión del conocimiento se define como el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los empleados de las organizaciones, lo que va a contribuir a explotar el recurso de conocimiento basado en su capital intelectual, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

Lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira

Deliberando sobre el análisis y discusión de los resultados de la investigación, se procede a presentar los lineamientos como sustento para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, basados en los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la población objeto, además de las teorías de los autores citados para argumentar los aspectos planteados en el desarrollo de la investigación.

Introducción

La gestión del conocimiento es una nueva cultura empresarial, una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.

Afortunadamente casi todas las empresas disponen de redes comerciales y de proveedores que les transmiten este conocimiento e incluso sistemas de vigilancia tecnológica y de inteligencia competitiva que les proveen de la información necesaria para detectar lo que ocurre en su mercado.

La gestión del conocimiento interno permite conocer cómo está la organización, si se necesita más flujo de caja, más materias primas, pero la gestión del conocimiento externo dirá que ocurre en el mercado donde realmente se genera el dinero y las oportunidades y amenazas que se están formando.

A nadie se le escapa que es más fácil transmitir información y retenerla que adquirir una habilidad, ya que exige horas de práctica. Las habilidades se asocian con los Planes de Formación y supone un esfuerzo muy importante identificar aquellas personas que poseen las habilidades más valiosas dentro y fuera de la organización para que compartan sus conocimientos.

Justificación

La Gestión del conocimiento implica ir mucho más allá que un mero sistema informático o plan de formación. Es esencial para favorecer una estructura empresarial innovadora y eficiente. Si el conocimiento fluye y se transmite de manera correcta en la organización, este solo puede crecer. Las habilidades e informaciones útiles se transmiten entre los empleados de forma rápida y de esta manera aumenta la posibilidad de generar nuevo conocimiento que deriva en

aplicaciones nuevas, mejoras en procesos o productos y nuevas formas de hacer negocio para alcanzar nuevas oportunidades.

Es importante no olvidar que el conocimiento es el único activo que crece con el tiempo y no se desgasta pero que puede desaparecer con las personas, si este no es compartido. En este sentido, la pérdida de un empleado puede suponer el detrimento de competitividad muy importante para una empresa por ser el único que disponía de un conocimiento muy concreto. Por eso es vital gestionarlo, tanto en grandes organizaciones así como en pequeñas organizaciones.

Objetivos

Objetivo General

Propiciar en el personal del centro de egresados de la Universidad de La Guajira el aprovechamiento máximo de las habilidades para resolver conflictos en el centro de egresados así como el trabajo bajo presión.

3.2. Objetivos Específicos

Favorecer en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, el personal que labora la habilidad de la toma de decisiones y el manejo de conflicto.

Promover iniciativas para el personal que labora en cuanto a la resistencia al cambio en la organización.

Promover iniciativas que propicien la obtención de beneficios económicos para el centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

4. Alcance

El alcance de los lineamientos estratégicos permite fortalecer gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, a sus convicciones internas y su contexto de desarrollo humano, económico e intelectual.

5. Resultados esperados

Con estos lineamientos se pretende orientar, al personal que labora en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, para la efectiva gestión del conocimiento por medio de los procesos, así como los recursos organizacionales, además de las limitaciones que impiden que se lleve a cabo la gestión del conocimiento.

Lineamiento 1

Favorecer en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, el personal que labora la habilidad de la toma de decisiones y el manejo de conflictos.

Acciones estratégicas

Realizar charlas en donde se sensibilice al personal que labora en el centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Trabajar en equipo para el logro del objetivo propuesto y poner en práctica ideas innovadoras que creen un ambiente de participación del personal que labora en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Analizar futuros escenarios para proyectar cambios que puedan afectar el entorno del centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Recursos y responsables para la implementación del lineamiento

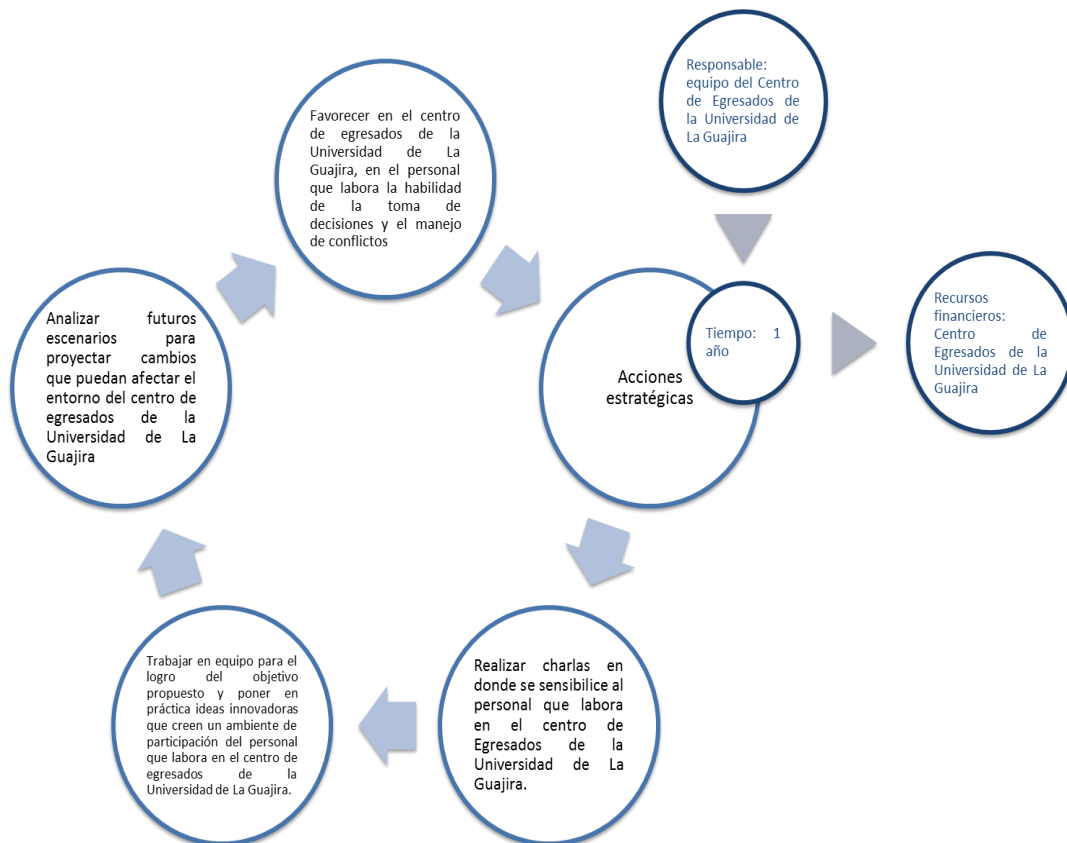
Con este lineamiento se pretende que el equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, realicen esfuerzos para fomentar la efectiva gestión del conocimiento siendo necesaria la realización de actividades desarrolladas para tal fin y a partir de ellas utilizarlas para consumir las habilidades en el personal que labora en referido centro.

Los recursos financieros necesarios para la implementación del lineamiento serán asumidos por equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira. El tiempo requerido para la implementación de este lineamiento será de un año.

COPIA CONTROLADA

Lineamiento 1

COPIA CONTROLADA



Lineamiento 2

Promover iniciativas para el personal que labora en cuanto a la resistencia al cambio en la organización.

Acciones estratégicas

Realizar charlas para el personal que labora en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira

Crear espacios donde el personal que labora en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira pueda organizar espacios de nuevas tecnologías.

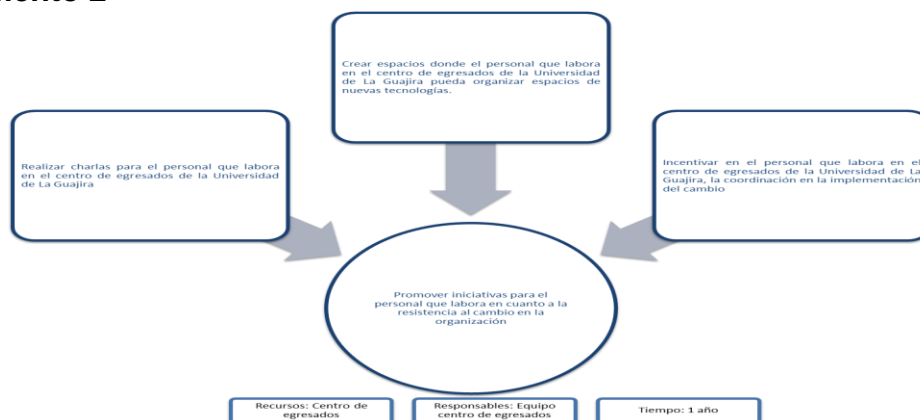
Incentivar en el personal que labora en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, la coordinación en la implementación del cambio.

Recursos y responsables para la implementación del lineamiento

Con este lineamiento se pretende que el equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, realicen esfuerzos para propiciar la efectiva gestión del conocimiento siendo necesaria la realización de actividades desarrolladas para tal fin y a partir de ellas utilizarlas para consumir las habilidades en el personal que labora en referido centro.

Los recursos financieros necesarios y responsables para la implementación del lineamiento serán asumidos por equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira. El tiempo requerido para la implementación de este lineamiento será de un año.

Lineamiento 2



COPIA CONTROLADA

Lineamiento 3

Promover iniciativas que propicien la obtención de beneficios económicos para el centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Acciones estratégicas

Fomentar una cultura empresarial propia con la consiguiente mejora de la productividad y eficiencia de las personas trabajadoras.

Incentivar nuevos mercados y nuevas ideas de negocio.

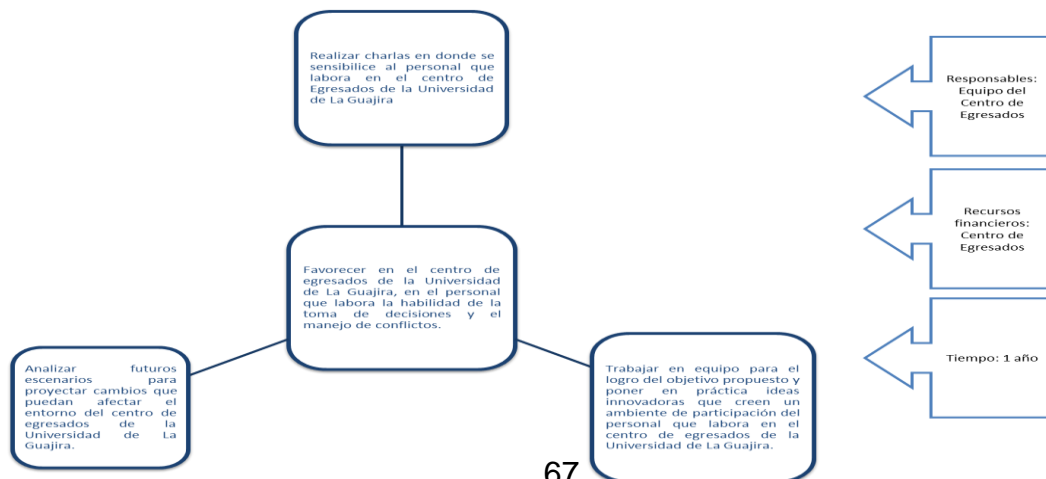
Facilitar el posicionamiento y diferenciación de marca respecto de la competencia.

Recursos y responsables para la implementación del lineamiento

Con este lineamiento se pretende que el equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, realicen esfuerzos para fomentar la efectiva gestión del conocimiento siendo necesaria la realización de actividades desarrolladas para tal fin y a partir de ellas utilizarlas para consumir las habilidades en el personal que labora en referido centro.

Los recursos financieros necesarios para la implementación del lineamiento serán asumidos por equipo del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira. El tiempo requerido para la implementación de este lineamiento será de un año.

Lineamiento 3



CONCLUSIONES

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos a al Vicerrector de Investigación y Extensión de la Universidad de La Guajira, los decanos de cada Facultad, el director de Bienestar Social Universitario y los empleados de equipo del centro de egresados, y analizarlos mediante el uso de la estadística descriptiva, contrastando sus resultados con la postura de los autores con los que se fijó posición en las bases teóricas se da lugar a las siguientes conclusiones:

En el objetivo que trata de describir el proceso de gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, se constató que se introduce otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad.

En el Centro de Egresados se gestionan de manera efectiva las fuentes de financiamiento, tomando en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización.

Aunado a ello, se determinó que existe un alto nivel en el conocimiento que posee la organización, un alto nivel en la aplicación del conocimiento en la organización de los centros de investigación de las instituciones públicas de educación superior, lo cual se destaca el logro de los objetivos institucionales. Además, se introduce otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad, también hay alto estándares en el Centro de Egresados, ya que se gestionan de manera efectiva las fuentes de financiamiento, y se toman en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización.

Por otra parte, se pudo observar que en el Centro de Egresados se reconoce el talento humano de la organización para incrementar las habilidades para desarrollar las tareas asignadas, facilitándose la sincronía entre persona e información para crear un entorno de comprensión mucho mayor, así mismo, existe un plan de capacitación para sus empleados. Además, se enfoca el conocimiento hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles,

COPIA CONTROLADA

utilizándolo para dar valor a los servicios ofrecidos y explotado de manera productiva el potencial del conocimiento.

En este orden de ideas, se pudo constatar, que se tiene que las prácticas de almacenamiento tienen un alto nivel, así como las bases de datos y repositorio de conocimiento del Centro de egresados de la Universidad de La Guajira; contándose con las técnicas de información y comunicación para el buen desarrollo de sus actividades. Además el volumen de los datos generados no resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones.

Dentro de este contexto, se pudo evidenciar que en el Centro de Egresados un sistema mediante el cual se pueda recopilar toda clase de datos; utilizando el conocimiento para dar valor a los servicios ofrecidos, ya que tienen bases de datos que compila información de los egresados. Aunado a ello, se determinó que el centro de egresados la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental para su planificación estratégica. Además se acelera el flujo de la información entre los individuos y la organización, para crear valor para los egresados de la institución.

En este orden de ideas, se constató que el talento humano en el Centro de Egresados debe mantenerse en continua formación, por lo que se promueve capacitación a los profesionales, estando las tareas de gestión encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los empleados. Aunado a ello, se trabajan instrumentos que permitan fomentar la creación de conocimiento; utilizandola intranets para contribuir a la comunicación, por lo que, existen efectivos canales de comunicación entre los funcionarios.

Es de hacer notar, que en los procesos de gestión del conocimiento, existe un alto nivel en la identificación y aplicación del conocimiento, el almacenamiento, actualización y protección, así como también existe en la adquisición y difusión en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, lo cual no impide el logro de los objetivos institucionales.

Por otra parte, en el objetivo que hace referencia a conocer los recursos

COPIA CONTROLADA

organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, se determinó que se promueve la capacidad creativa de los empleados, contando con el personal con los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos; participando estos en la toma de decisiones. De la misma forma, se evidenció que se utiliza la tecnología organizacional como elemento para obtener ventajas competitivas, tomando en cuenta los activos estratégicos como potencial para crear valor, así como también la experiencia de los empleados como estrategia para incorporar innovaciones en los procesos del centro.

En este orden y dirección, se pudo constatar que el centro de egresados mantiene relaciones con otras universidades, propiciando de manera permanente el vínculo entre la universidad y sus egresados; lo cual ha permitido el proceso de retroalimentación conduciendo al mejoramiento de los procesos académicos de la institución. Aunado a ello, se pudo observar que la institución crea condiciones favorables para potenciar el capital humano en pro de generar innovación, apoyando el proceso de innovación de la gestión del conocimiento y comunicación en los diferentes niveles organizacionales.

Haciendo mención al objetivo que trata de identificar las limitaciones que impiden que se lleve la gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, se logró comprobar que se utilizan sistemas de información para diseminar datos que representan información para el usuario del centro, distribuyéndose selectivamente la información necesaria para las diferentes actividades de la institución así como también para la toma de decisiones. Además, se pudo determinar que se utilizan soportes de la información, de últimas generaciones, realizando mantenimiento constante a las unidades de almacenamiento en el centro de egresados, resultando los monitores cómodos para los operadores.

De la misma forma se evidenció que en el centro de egresados se utilizan las redes sociales virtuales para la comunicación con los egresados de la universidad, permitiendo integrar al mismo con comunidades académicas nacionales. Aunado a

COPIA CONTROLADA

ello se comprobó que se promueve el uso de las redes sociales como medio para promocionar los servicios del centro de egresados.

Es de hacer notar, que en el centro de egresados se realizan los cambios mediante un proceso equilibrado, tratándose los mismo de forma convincente para que los miembros del centro de egresados los acepten de manera cooperativa, para lo cual se diseña una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo. Además, se impulsan conocimientos sobre avances científicos, identificando y analizando el conocimiento disponible y planificando acciones para generar activos de conocimientos que permitan alcanzar las metas organizacionales.

Igualmente, se pudo comprobar que en el centro de egresados se utilizan principalmente los activos líquidos para llevar a cabo las operaciones de la organización; contando con un presupuesto para invertir en la gestión del conocimiento. Se concluye que existe alto nivel en la tecnología, las gestiones del conocimiento culturales u organizacionales, así como en los recursos en el centro de egresados de la Universidad de La Guajira, lo cual no impide el logro de los objetivos.

Finalmente en el objetivo general se concluye que en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, existe una efectiva gestión del conocimiento, ya que; se detecta, selecciona, organiza, filtra, presenta y usa la información por parte de los empleados de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

COPIA CONTROLADA

RECOMENDACIONES

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos al Vicerrector de Investigación y Extensión de la Universidad de La Guajira, los decanos de cada Facultad, el director de Bienestar Social Universitario y los empleados de equipo del centro de egresados, se da lugar a las siguientes recomendaciones:

Dar a conocer los resultados de la investigación a los miembros del Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira

Llevar a la práctica los lineamientos estratégicos propuestos.

Evaluar la efectividad de las acciones realizadas en el marco de los lineamientos implantados.

Difundir la presente investigación en toda la Universidad de La Guajira, de manera que se logre una eficaz gestión del conocimiento, lo que se traduciría en beneficios tanto para la universidad como para los estudiantes y egresados.

COPIA CONTROLADA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almuiñas, J & Galarza, J. (2015). La gestión de la información y el conocimiento: Una oportunidad para las instituciones de educación superior. Revista Universidad y Sociedad, 7(2), 16-22. Recuperado en 31 de mayo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200003&lng=es&tlng=es.
- Arteche, M (2011) Retos y alternativas de la gestión del conocimiento (GC) como propuesta para la colaboración en organizaciones inteligentes. EDUCAR [en línea] 2011, 47 Consulta: 30 de mayo de 2019. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342130836007>> ISSN 0211-819X
- Bellinza, M; Guerrero, N; Colon, S & Ramírez, W (2011) Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas. Clío América. Julio - Diciembre 2011, Año 5 No. 10, p.p. 257 – 271, Consulta: 28/05/2019. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5114804.pdf>.
- Bolívar (2012) La Cultura de Aprendizaje de las Organizaciones Educativas. Instrumentos de Diagnóstico y Evaluación. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación [en línea] 2012, 10 (Sin mes): [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2019. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55123361010>> ISSN
- Canals, A (2013) La gestión del Conocimiento. Documento en línea. Consulta: 29/05/2019. Disponible: <https://www.uoc.edu/dt/20251/index.html>
- capitalhumano.com.co (26/11/2015) Gestión del Conocimiento: El Negocio del Futuro. Documento en línea. Consulta: 30/05/2019. Disponible: <http://www.capitalhumano.com.co/desarrolloorganizacional/gestion-del-conocimiento-4811>
- Cárcel, J & Roldan, C (2013) Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: Un estudio cualitativo. Revista Intangible Capital. 2013 – 9(1): 91-125 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214 Consulta: 30/01/2019. Disponible: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.341>.
- Caresani, D (2016) La Generación y Difusión del Conocimiento y la Relevancia de las Rutinas Tecnológicas en el Proceso de Innovación. Revista Electrónica ED. Vol. 3, Núm. 1 (2016) Consulta: 20/05/2019. Disponible: <http://experienciadocente.ecci.edu.co/index.php/experienciadoc/article/down>

[oad/30/48.](#)

Chiavenato, I (2011) Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill Interamericana. Madrid España.

Cotino, D (2009) Hardware desde cero. 1° Edición. Banfield - Lomas de Zamora: Gradi, 2009. v. 167, 352 - (Manual users). Disponible: <https://fricardoac.files.wordpress.com/2015/02/hardware-desde-cero-www-librosfull-com.pdf>

Damián, Hernández & Sosa (2010) Alcances y Limitaciones Económicas en el Entorno Global. Instituto Politécnico Nacional de México. Consulta: 31/05/2019. Disponible: <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/6907/1/LRC2010%20D383r.pdf>

Escudero, J; Delfín, L & Arano, R (2014) El Desarrollo Organizacional y la Resistencia al Cambio en las Organizaciones. Revista Ciencia Administrativa, N°. 1 Año 2014. Consulta: 31/05/2019. Disponible: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf>

Federico (24 de Feb de 2010). "Proceso de gestión del conocimiento". [en línea] Consulta: el 28 de Mayo de 2019. Disponible: <https://www.econlink.com.ar/gestion-conocimiento/proceso>

Fernández, S (2009) Redes sociales: Fenómeno pasajero o reflejo del nuevo internauta. Telos: Cuadernos de Comunicación E Innovación 76: 118-120 (2009) Consulta: el 28 de Mayo de 2019. Disponible: <https://philpapers.org/rec/FERRSF>

Flores, J (2009) Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales. Comunicar (en línea) 2009, XVII (Sin mes): (Fecha de consulta: 30 de mayo de 2019) Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15812486009>> ISSN 1134-3478

Fontalvo, T; Quejada, R & Puello, J (2011) La Gestión del Conocimiento y los Procesos de Mejoramiento. Dimens. empres. - Vol. 9 No. 1, Enero-Junio de 2011, págs. 80-87. Consulta: 28/05/2019 Disponible: https://www.researchgate.net/publication/277260395_La_gestion_del_conocimiento_y_los_procesos_de_mejoramiento

Moreno, J & Serrano, J (2010) Fundamentos Del Hardware. CFGS. Sistemas Informáticos. Estructura Funcional. Disponible: <http://www.raza.es/descargas/descargar.php?fichero=Z3dkZXNjYXJnYXNwcm9mlzE2NiNGdW5kYW1lbnRvcyBkZWwgSGFyZHdhcmUucGRm>.

COPIA CONTROLADA

- Nagles G (2017) La Gestión del Conocimiento como Fuente de Innovación. Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea], (Septiembre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 30 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495008>> ISSN 0120-8160
- Nieves, Y; Del Río, Y & Villardefranco, M (2009) Elementos para la Identificación del Conocimiento en Especialidades Universitarias Cubanas. Consulta: 30/05/2019. Disponible: <http://eprints.rclis.org/19762/1/Identificacion%20del%20conocimiento.doc>.
- Orihuela, J (2009) Internet: la Hora de las Redes Sociales. Nueva Revista de Política, Cultura y Arte. N°. 119. Consulta: 28/05/2019. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/39419890_Internet_la_hora_de_las_redes_sociales/download
- Piera, F (2010) La Ubicación del Conocimiento en las Organizaciones. Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial. N° 25. Septiembre de 2010. Consulta: 30/05/201. Disponible: <http://www.directivoscede.com/sites/default/files/document/conocimiento/31-07-2013/05cuaderno0000004011.pdf>
- Pulido, M; Ortiz, A & Benningho, L (2017) Las organizaciones en la economía del conocimiento: El papel fundamental de la gestión y transferencia del conocimiento en las organizaciones actuales Uni-pluri/versidad, Vol. 17, N.º 1, 2017. Consulta: 31/05/2019. Disponible: <https://aprendeonlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/329389/20785920>
- Salmero, L (s/f) Capital Humano y gestión del conocimiento. “Renovarse o Morir”. Documento en línea. Consulta: 29/05/2019. Disponible: <http://www.dit.upm.es/~fsaez/blogs/netosfera/wp-content/blogs.dir/154/files/1-capital-humano-y-gestion-del-conocimiento.pdf>
- Steinmueller, E (2012) Las economías basadas en el conocimiento y las tecnologías de la información y la comunicación. Documento en línea. Consultado: 31/05/2019. Disponible: <https://www.oei.es/historico/salactsi/steinmuller.pdf>.
- Torres, K & Lamenta, P (2015) La Gestión del Conocimiento y los Sistemas de Información en las Organizaciones. Negotium [en línea] 2015, 11 (Noviembre-Sin mes). Consulta: 30 de mayo de 2019. Disponible:

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78246590001>> ISSN

Vélez, C (2013) Hardware y Software. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Ingeniería. Documento en línea. Consulta: 28/0/2019. Disponible: <http://www.iingen.unam.mx/es-mx/Publicaciones/GacetaElectronica/GacetaNoviembre2013/Paginas/Hardwaresoftware.aspx>

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

ANEXOS

COPIA CONTROLADA

ANEXO A

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO

**GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL CENTRO DE EGRESADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

RUBIS M. BLANCO DIAZ

COPIA CONTROLADA



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTION DE LA TECNOLOGIA DE L INNOVACION
RIOHACHA, LA GUAJIRA 2019

Riohacha, Mayo de 2019

Señor

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para la revisión del instrumento de recolección de información, que forma parte de trabajo de grado titulado: **GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL CENTRO DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**, exigido como requisito para optar el título de Magister en Gestión de la Tecnología y la Innovación.

Por lo cual se requiere que usted analice cada uno de los ítems, tomando en consideración su pertinencia con la variable, objetivos, dimensiones e indicadores, así como la redacción y facilidad de comprensión. Las sugerencias que considere pertinentes serán de gran ayuda para su diseño y validación.

Agradeciéndole la atención prestada a la presente.

Atentamente,

RUBIS M. BLANCO DIAZ

COPIA CONTROLADA

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos: _____

Institución donde labora: _____

Cargo: _____

Título de pregrado: _____

Título de maestría: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión del conocimiento en el centro de egresados de la universidad de la guajira

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

3.2 Objetivos específicos

Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.

Proponer lineamientos estrategias para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira

COPIA CONTROLADA

4. MARCO METODOLOGICO

4.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

El presente estudio, sustenta su accionar epistemológico en el enfoque positivista, debido a que pretende realizar el análisis de la variable Gestión del conocimiento desde la realidad del centro egresados de la Universidad de La Guajira es decir, sin la participación del sujeto. Desde esa perspectiva, Cook (2005) sostiene que el investigador que sigue el paradigma positivista se interesa por descubrir, verificar o identificar relaciones causales entre conceptos que proceden de un esquema teórico previo y tienden a traducir en números sus observaciones; asignan valores numéricos a sus observaciones, contando y midiendo.

Desde esa perspectiva, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque positivista utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación, de ésta manera probamos las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.

De acuerdo al desarrollo del trabajo presentado, a las diferentes corrientes metodológicas y teorías de autores reconocidos, la investigación se enmarco en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con base en los objetivos planteados y las teorías que soportan el presente estudio, esta investigación se tipifica como descriptiva, debido a que en ella se pretende analizar la variable Gestión del Conocimiento en la Universidad de La Guajira, a través de la descripción de los elementos de la Gestión del Conocimiento, el proceso de creación de conocimiento, así como los recursos organizacionales y tecnológicos existentes.

COPIA CONTROLADA

En referencia a este tipo de estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos y variables a los que se refieren y buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En concordancia, Tamayo y Tamayo (2011), sostienen que los estudios descriptivos son aquellos dirigidos a describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de la variable o fenómeno investigado.

4.3 DISEÑO INVESTIGATIVO

Para Méndez (2006), el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En concordancia con lo anterior, Ballestrini (2001), afirma que un diseño de investigación, es el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos.

El diseño de esta investigación es no experimental de tipo transaccional y de campo, ya que en la misma no se pretende modificar o manipular la realidad actual de la variable y los datos requeridos se obtendrán directamente del sitio donde sucedieron los hechos en un momento único del tiempo; es decir del centro de egresados de la Universidad de La Guajira.

Las investigaciones no experimentales, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Pág.184) “los diseños no experimental son aquellos que se realizan sin manipular deliberadamente las variables y lo que se hace es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo”.

Del mismo modo, se cataloga como transaccional, debido a que el estudio permitirá la caracterización de los aspectos más relevantes del centro de egresados de la Universidad de La Guajira, recolectando los datos en un solo momento y en un tiempo único. En referencia a lo citado, Henry y Cols (2000,

COPIA CONTROLADA

Pág. 186) refieren que la investigación de tipo transaccional “es aquella en la cual se recolecta información y datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir las variables de estudio y analizarlas”.

En cuanto al diseño de campo, Arias (2009), indica que la investigación de campo consiste en la relación de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables algunas. Visto de esta forma, es en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.

4.4 POBLACIÓN

Parra (2003, p. 95), expone que “la población es el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés de la investigación”, por su parte, Hernández et al (2014), afirman que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Con base a lo anterior, en la presente investigación se cómo población al Vicerrector de Investigación y Extensión de la Universidad de La Guajira, cinco (5) decanos) de cada Facultad, el director de Bienestar Social Universitario y los 6 (seis) empleados de equipo del centro de egresados, para un total de 13 personas, por lo cual se considerará el censo poblacional, debido al tamaño reducido de la población, al respecto, Tamayo y Tamayo (2010) increpan que el censo poblacional es el conjunto de efectivos en el cual entran todos los miembros de la población.

Cuadro 1. Distribución de la población

Vicerrector de Investigación y Extensión	Decanaturas	Director Bienestar Social Universitario	Equipo del Centro de Egresados	TOTAL
1	5	1	6	13

Fuente: Universidad de la Guajira (2019)

5. SISTEMA DE VARIABLE

5.1 Definición nominal

Gestión del Conocimiento.

5.2. Definición conceptual

El conocimiento se convierte en la capacidad de procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema. Vivimos enfrentándonos a constantes cambios, en que el crecimiento de las economías, las empresas, se ven pulsado por el conocimiento y las ideas, más, que por los recursos tradicionales. Del Moral (2007).

5.2 Definición operacional

La variable Gestión del Conocimiento, objeto de estudio en la presente investigación, debe constituirse en una herramienta fundamental para optimizar las áreas funcionales de las instituciones de educación superior, la cual se operacionalizará a través de las dimensiones: proceso de gestión del conocimiento, recursos organizacionales, limitaciones que impiden la gestión del conocimiento, para luego proponer lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira. y los indicadores que podemos ver en la tabla 1.

Tabla 1. Mapa de variables

Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, como estrategia para optimizar la toma de decisión sobre los egresados

VARIABLE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión del conocimiento en el centro de egresados	Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira	Proceso Gestión del conocimiento	Identificación, y aplicación del conocimiento	Fuentes de Conocimiento demandado por la organización	1,2,3
				Conocimiento que posee la organización	4,5,6
				Aplicación del conocimiento en la organización	7,8,9
			Almacenamiento, actualización y protección	Prácticas de almacenamiento	10,11,12
				Bases de datos	13,14,15
				Repositorio de conocimiento	16,17,18
			Adquisición y difusión	Comunicación	19,20,21
				capacitación	22,23,24
				canales	25,26,27
	Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Recursos organizacionales	Capital humano	28,29,30	
			Capital intelectual	31,32,33	
			Capital relacional	34,35,36	
			Capital estructural	37,38,39	
	Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento.	Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento	Tecnológicas	Sistemas de información	40,41,42
				Hardware	43,44,45
				Redes sociales	46,47,48
			Culturales u organizacionales	Resistencia al cambio	49,50,51
Importancia				52,53	
Económicas			Falta de recursos		
Proponer lineamientos estratégicos para la efectiva gestión del conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Este objetivo se alcanza en función de los resultados anteriores				

Fuente: Blanco (2019)

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION		
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira	Gestión del conocimiento	Fuentes de Conocimiento demandado por la organización: Piera (2010) expone que para que una organización funcione con el uso de muchas fuentes de conocimiento, tanto internas como externas, las cuales van a concebir cantidades de datos, los cuales deben ser gestionado de manera efectiva, tomando en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización y que introducen otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad.	1. Se introduce otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad.											
			2. Se gestionan de manera efectiva las fuentes de financiamiento											
			3. Se toman en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización.											
		Conocimiento que posee la organización: Almuiñas y Galarza (2015) que el conocimiento reside en el complejo sistema de procesos que da como resultado, la materialización de los bienes o servicios, reconociendo tanto el talento humano de la organización como la información manejada en los procesos que se realizan, la cual capacita a los empleados, lo cual incrementará las habilidades y capacidades para desarrollar las tareas asignadas; emergiendo de la suma de ambas el conocimiento, ya que, en la misma medida que se facilite la sincronía entre persona e información se creará un entorno de comprensión mucho mayor.	4. Se reconoce el talento humano de la organización para incrementar las habilidades para desarrollar las tareas asignadas											
			5. Se facilita la sincronía entre persona e información para crear un entorno de comprensión mucho mayor..											
			6. En el centro de egresados existe un plan de capacitación para sus empleados											

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION			
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I		
Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	<p>Aplicación del conocimiento en la organización: Nagles (2017) exponen que la creación de condiciones para la aplicación del conocimiento en la organización, es una acción enfocada hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles, mediante la utilización del conocimiento empresarial dispuestos a dar soluciones a la problemática existente, tomar decisiones, agregar valor a los productos y servicios, enriquecer los puestos de trabajo y empoderar al talento humano para asegurar la creación de capacidades mediante las cuales, se explote de manera efectiva y productiva tanto el potencial del conocimientos como los recursos disponibles en la organización.</p>	7. Se enfoca el conocimiento hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles.												
		<p>Prácticas de almacenamiento En opinión de Piera (2010, p. 2) Las organizaciones han crecido con aplicaciones informáticas fragmentadas y almacenadas que resultan condicionadas por un entorno ineficaz y de duplicaciones con una utilización inefectiva de la infraestructura de TI. Las organizaciones incurrieron en costosas adquisiciones y costosos soportes y mantenimientos de los entornos distribuidos de TI. Los avances tecnológicos como la "nube" (cloud computing), el "grid" (la parrilla), el procesamiento paralelo, y unidades de configuración equilibrada, han disminuido la necesidad de equipos replicados y de software duplicado, y ofrecen un entorno escalable a la demanda con un óptimo aprovechamiento de los recursos. El volumen de los datos ya no resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones.</p>	8. Se utiliza el conocimiento para dar valor a servicios ofrecidos.												
			9. Se explota de manera productiva el potencial del conocimiento.												
			10. En el centro de egresados se tienen en cuenta los avances tecnológicos como la "nube" (cloud computing), para guardar la información existente.												
			11. El centro de egresados cuenta con las técnicas de información y comunicación para el buen desarrollo de sus actividades.												
			12. El volumen de los datos generados en el centro de egresado resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones.												

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION		
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	<p>Bases de datos y repositorio de conocimiento: Según, Díaz (2010) las bases de datos y los documentos en computador incluyen toda aquella información que se utiliza y administra en los diferentes grupos de la organización. La cual puede estar disponible ya sea en equipos de cómputo individuales o residir en bases de datos centralizadas. Dependiendo del nivel de automatización, las empresas harán uso de sistemas de información y aplicaciones computarizados, o tendrán tener repositorios físicos o de memorias individuales.</p> <p>Comunicación: Artech (2011) expone que la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental para las empresas, hasta el punto que para su planificación estratégica este elemento ejerce una gran influencia en la optimización de sus operaciones y recursos; por lo cual es necesario acelerar el flujo de la información sobre los individuos entre estos y la organización, para crear valor para los clientes</p>	13. Se enfoca el conocimiento hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles.											
			14. Se utiliza el conocimiento para dar valor a servicios ofrecidos.											
			15. En el centro de egresados se cuenta con bases de datos que compila información de los egresados											
			16. En el centro de egresados la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental											
			17. La comunicación es fundamental En el centro de egresados, para su planificación estratégica											
			18. Se acelera el flujo de la información entre los individuos y la organización, para crear valor para los egresados de la institución..											

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION	
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Describir el proceso de Gestión de conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	Capacitación: Piera (2010) para que la gestión del conocimiento sea exitosa el talento humano debe mantenerse en continua formación, es decir, a la adquisición de conocimiento, y a la transferencia del conocimiento, por lo que deben promoverse la capacitación en la organización. Por lo que, las actividades operativas y las tareas de gestión deben estar encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los empleados.	19. El talento humano debe mantenerse en continua formación.										
			20. Se promueve la capacitación en la organización.										
			21. Las tareas de gestión deben estar encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los empleados..										
		Canales: Canals (2013) expone que la gestión del conocimiento intenta, en su vertiente más práctica, trabajar una serie de instrumentos que permiten fomentar la creación de conocimiento y como las intranets y los portales del empleado, que contribuyen a hacer que haya comunicación, que permiten depositar documentos sin un grado tan alto de estructuración	22. En el centro de egresados se trabajan instrumentos que permitan fomentar la creación de conocimiento.										
			23. En el centro de egresados utilizan las intranets para contribuir a la comunicación.										
			24. En el centro de egresados existen efectivos canales de comunicación entre los funcionarios.										

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION			
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I		
Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	Capital humano: Para Kontić y Čabrilo (2009) Citado en Zuleta (2011), son los llamados activos de competencia individual, como por ejemplo: la educación, la experiencia, la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas de las personas que trabajan en la empresa. El capital humano se refiere a los activos intangibles que provienen de las personas involucradas con la empresa: pericia colectiva, habilidad profesional, experiencia, creatividad, conocimientos, habilidades, destrezas, entrenamiento, juicio, inteligencia, compromiso, capacidad de resolver problemas, liderazgo, capacidad empresarial, talentos y motivación.	25. En el centro de egresados se promueve la capacidad creativa de los empleados												
			26. Cuenta con el personal con los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos												
			27. Los profesionales del centro participan en la toma de decisiones												
		Capital intelectual: Del Moral (2007) refieren que puede definirse el capital intelectual como la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan a una organización una ventaja competitiva en el mercado. Queda claro con esta definición que el capital intelectual no es otra cosa que conocimiento, ya sea relativo a los propios empleados de la compañía (experiencia), a los sistemas de Organización (tecnología) o al mercado (relaciones con clientes).	28. En el centro de egresados se utiliza la tecnología organizacional como elemento para obtener ventajas competitivas.												
			29. Se toma en cuenta los activos estratégicos como potencial para crear valor.												
			30. Se utiliza la experiencia de los empleados como estrategia para incorporar innovaciones en los procesos del centro												

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION		
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Conocer los recursos organizacionales existentes en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	Capital relacional: Delgado y otros (2011), está asociado con los conocimientos surgidos de las relaciones que una empresa mantiene con otros agentes externos y que la hacen ubicarse eficientemente en el mercado, mostrando el valor de las relaciones de la empresa con terceros como: clientes, proveedores, accionistas y la administración.	31. El centro de egresados mantiene relaciones con otras universidades											
			32. Se propicia de manera permanente el vínculo entre la universidad y sus egresados.											
			33. Los vínculos con los egresados ha permitido el proceso de retroalimentación conduciendo al mejoramiento de los procesos académicos de la institución.											
		Capital estructural: Soto (2010), las compañías con fuerte capital estructural crean condiciones favorables para potenciar el capital humano y capital relacional que genera innovación. El proceso de innovación es un proceso colectivo que necesita el apoyo organizacional, a través de rutinas que preserven el conocimiento. El capital estructural tiene que ver con capital tecnológico y la infraestructura de la empresa, que son propiedad suya y le proporcionan valor.	34. La institución crea condiciones favorables para potenciar el capital humano en pro de generar innovación											
			35. La institución apoya el proceso de innovación de la gestión del conocimiento.											
			36. La comunicación se promueve en los diferentes niveles organizacionales											

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION			
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I		
Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	Sistemas de información: Ricart y Valor (1991) citado en Hernández (2010) indican que es un Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia..	37. Utilizan sistemas de información para diseminar datos que representan información para el usuario del centro												
			38. Se distribuye selectivamente la información necesaria para las diferentes actividades de la institución												
			39. Se ofrece la información necesaria a los empleados para la toma de decisiones.												
		Hardware: Moreno y Serrano (2010) expresan que está formado por los elementos físicos del sistema de información, el elemento terminal, los canales y los soportes de la información. Está compuesto por dispositivos electrónicos y electromecánicos que proporcionan capacidad de captación de información, cálculos y presentación de información a través de dispositivos como unidades de procesado y almacenamiento, monitores, entre otros.	40. Utilizan soportes de información, de últimas generaciones.												
			41. Se realiza mantenimiento constante a las unidades de y almacenamiento												
			42. Los monitores resultan cómodos para los operadores.												

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION			
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I		
Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	Redes sociales: Fernández (2008) indica que las redes sociales no son sólo un juego para el encuentro inesperado y sorprendente, sino espacios virtuales organizados para desarrollar proyectos, integrar comunidades de otra manera, poner en pie servicios que de otra manera no existirían, tomar decisiones en tiempos complejos y proyectarse hacia el mercado global usando toda la potencia de la virtualidad".	43. El centro de egresados utiliza las redes sociales virtuales para la comunicación con los egresados de la universidad.												
			44. Las redes sociales han permitido integrar al centro con comunidades académicas nacionales												
		45. Se promueve el uso de las redes sociales como medio para promocionar los servicios del centro de egresados.													
		Resistencia al cambio: Escudero, Delfín y Arano (2014) indican que lograr el cambio no es fácil de hacer, es más bien un proceso de equilibrio y cambio que hay que tratarlo de manera eficiente y convincente para que los individuos o miembros de una organización lo acepten de manera cooperativa y voluntaria, lo cual implica que hay que planear, diseñar y evaluar una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo..	46. Se realizan los cambios mediante un proceso equilibrado												
			47. Se tratan los cambios de manera convincente para que los miembros del centro de egresados los acepten de manera cooperativa.												
		48. Se diseña una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo..													

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada. A: Adecuada; I: Inadecuada.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		INDICADORES		REDACCION		
				P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Identificar las limitaciones que impiden que se lleve la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira.	Gestión del conocimiento	<p>Importancia: Torres y Lamenta (2015) infieren que las organizaciones desarrollan capacidades para el aprendizaje, lo cual demanda conocimientos sobre las necesidades de los consumidores, competidores, avances científicos y tecnológicos y de mercados. Por lo que, es de suma relevancia que identifiquen y analicen el conocimiento disponible y necesario, de forma que se planifiquen y controlen las acciones para generar activos de conocimientos los cuales permitan alcanzar las metas organizacionales</p> <p>Falta de recursos: Steinmueller (2011) expone que los recursos financieros de una organización lo constituyen sus activos líquidos activos líquidos Tales como: dinero en efectivo o depósitos bancarios de libre disponibilidad, los cuales se utilizan principalmente para llevar a cabo las operaciones de la organización, así como también para invertir en la gestión del conocimiento en pro de obtener beneficios para la organización, al existir una falta de recursos financieros no se invertirá en la capacidad productiva de los bienes de capital, del trabajo y de los insumos de los recursos naturales</p>	49. Se impulsan conocimientos sobre avances científicos.											
			50. Se identifica y analiza el conocimiento disponible											
			51. Se planifican acciones para generar activos de conocimientos que permitan alcanzar las metas organizacionales.											
			52. Se utilizan principalmente los activos líquidos para llevar a cabo las operaciones de la organización											
			53. Cuenta el centro de egresados con un presupuesto para invertir en la gestión del conocimiento											

P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada.

COPIA CONTROLADA

6. JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

6.1. Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide los indicadores de manera:

Suficiente ----- Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

6.2 Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las dimensiones de manera:

Suficiente ----- Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

6.3 Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las variables de manera:

Suficiente ----- Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

6.4 Según su opinión, como experto en el área, el instrumento diseñado es:

Válido ----- No Válido -----

COPIA CONTROLADA

CONSTANCIA

Yo, _____, portador de la cédula de ciudadanía No. _____ por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información que presenta(n)

_____, cursante de _____

en la universidad de _____, en la presentación de su trabajo de _____ titulado

_____, ha sido aprobado y avalado por mí.

Riohacha, La Guajira a los _____ días del mes de _____ del año de.

Firma

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

ANEXO B

CUESTIONARIO DEFINITIVO

**GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL CENTRO DE EGRESADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

COPIA CONTROLADA

**Elaborado por:
RUBIS M. BLANCO DIAZ**

Riohacha, Junio de 2019

INSTRUCCIONES

- El presente cuestionario contiene una serie de ítems que permitirán obtener la opinión de los gerentes con respecto a la variable prospectiva.
- Lea de manera cuidadosa cada afirmación antes de responder, siendo objetivo e imparcial al momento de emitir su respuesta, por cuanto los resultados serán utilizados con fines de investigación.
- Marque con una equis (X) sobre la alternativa que mejor representa su opinión en relación a los ítems indicados, ya que cada pregunta contiene cinco alternativas de respuestas, marca solo una de ellas, siendo estas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.
- Responda la totalidad de ítems contenido en el instrumento; el cual se le hizo entrega, si a su criterio considera mal redactado alguno de los ítems, se le agradece colocar la observación al final del cuestionario o dirigirse al evaluador.

COPIA CONTROLADA

Objetivo de la Investigación: Analizar la Gestión del Conocimiento en el Centro de Egresados de la Universidad de La Guajira, como estrategia para optimizar la toma de decisión sobre los egresados

Empresa:

Cargo:

Variable: Gestión del Conocimiento

Afirmaciones	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Dimensión: Proceso de Gestión de Conocimiento					
Indicador: Fuentes de Conocimiento demandado por la organización:					
1 Se introduce otro nivel de complejidad para la gestión de los datos en su globalidad.					
2 En el Centro de Egresados se gestionan de manera efectiva las fuentes de financiamiento.					
3 En el Centro de Egresados se toman en consideración las necesidades emergentes de intercambio de datos entre las diversas funciones de la organización.					
Indicador: Conocimiento que posee la organización					
4 En el Centro de Egresados se reconoce el talento humano de la					

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

	organización para incrementar las habilidades para desarrollar las tareas asignadas.					
5	En el Centro de Egresados se facilita la sincronía entre persona e información para crear un entorno de comprensión mucho mayor.					
6	En el centro de egresados existe un plan de capacitación para sus empleados					
	Indicador: Aplicación del conocimiento en la organización					
7	En el Centro de Egresados se enfoca el conocimiento hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles.					
8	En el Centro de Egresados se utiliza el conocimiento para dar valor a los servicios ofrecidos.					
9	En el Centro de Egresados se explota de manera productiva el potencial del conocimiento.					
	Indicador: Prácticas de almacenamiento					

COPIA CONTROLADA

10	En el centro de egresados se tienen en cuenta los avances tecnológicos como la “nube” (cloud computing), para guardar la información existente.					
11	El centro de egresados cuenta con las técnicas de información y comunicación para el buen desarrollo de sus actividades.					
12	El volumen de los datos generados en el centro de egresado resulta un cuello de botella para el rendimiento de las aplicaciones					
	Indicador: Bases de datos y repositorio de conocimiento:					
13	En el Centro de Egresados un sistema mediante el cual se pueda recopilar toda clase de datos					
14	En el Centro de Egresados se utiliza el conocimiento para dar valor a los servicios ofrecidos.					
15	En el centro de egresados se cuenta con bases de datos que compila información de los egresados					

COPIA CONTROLADA

	Indicador: Comunicación:					
16	En el centro de egresados la comunicación organizacional se ha convertido en un aspecto fundamental.					
17	En el Centro de Egresados la comunicación es fundamental para su planificación estratégica.					
18	En el Centro de Egresados se acelera el flujo de la información entre los individuos y la organización, para crear valor para los egresados de la institución.					
	Indicador: Capacitación					
19	El talento humano en el Centro de Egresados debe mantenerse en continua formación.					
20	En el centro de egresados se promueve capacitación a los profesionales.					
21	En Centro de Egresados las tareas de gestión deben estar encauzadas en el logro de la mejor manera de utilizar el conocimiento de los					

COPIA CONTROLADA

	empleados.					
	Indicador: Canales					
22	En el centro de egresados se trabajan instrumentos que permitan fomentar la creación de conocimiento					
23	En el centro de egresados utilizan las intranets para contribuir a la comunicación.					
24	En el centro de egresados existen efectivos canales de comunicación entre los funcionarios					
	Dimensión: Recursos Organizacionales					
	Indicador: Capital Humano					
25	En el centro de egresados se promueve la capacidad creativa de los empleados					
26	El centro de egresados cuenta con el personal con los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos.					
27	Los profesionales del centro de egresados participan en la toma de decisiones					
	Indicador: Capital Intelectual					
28	En el centro de egresados se utiliza					

COPIA CONTROLADA

	la tecnología organizacional como elemento para obtener ventajas competitivas.					
29	En el centro de egresados se toma en cuenta los activos estratégicos como potencial para crear valor.					
30	En el centro de egresados se utiliza la experiencia de los empleados como estrategia para incorporar innovaciones en los procesos del centro.					
	Indicador: Capital Relacional					
31	El centro de egresados mantiene relaciones con otras universidades.					
32	En el centro de egresados se propicia de manera permanente el vínculo entre la universidad y sus egresados.					
33	Los vínculos con los egresados ha permitido el proceso de retroalimentación conduciendo al mejoramiento de los procesos académicos de la institución					
	Indicador:					
34	La institución crea condiciones favorables para					

COPIA CONTROLADA

	potenciar el capital humano en pro de generar innovación					
35	La institución apoya el proceso de innovación de la gestión del conocimiento.					
36	En el centro de egresados la comunicación se promueve en los diferentes niveles organizacionales					
Dimensión: Limitaciones que impiden la Gestión del Conocimiento						
	Indicador: Sistemas de Información:					
37	El centro de egresados Utiliza sistemas de información para diseminar datos que representan información para el usuario del centro					
38	En el centro de egresados se distribuye selectivamente la información necesaria para las diferentes actividades de la institución					
39	El centro de egresados ofrece la información necesaria a los empleados para la toma de decisiones.					
	Indicador: Hardware					

COPIA CONTROLADA

40	En el centro de egresados se utilizan soportes de la información, de últimas generaciones.					
41	Se realiza mantenimiento constante a las unidades de almacenamiento en el centro de egresados.					
42	Los monitores en el centro de egresado resultan cómodos para los operadores.					
	Indicador: Redes sociales					
43	El centro de egresados utiliza las redes sociales virtuales para la comunicación con los egresados de la universidad.					
44	Las redes sociales han permitido integrar al centro de egresados con comunidades académicas nacionales.					
45	Se promueve el uso de las redes sociales como medio para promocionar los servicios del centro de egresados.					
	Indicador: Resistencia al cambio					
46	En el centro de egresados se realizan los cambios mediante					

COPIA CONTROLADA

	un proceso equilibrado					
47	Se tratan los cambios de forma convincente para que los miembros del centro de egresados los acepten de manera cooperativa.					
48	En el centro de egresados se diseña una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo.					
	Indicador: Importancia					
49	En el centro de egresados se impulsan conocimientos sobre avances científicos.					
50	En el centro de egresados se identifica y analiza el conocimiento disponible.					
51	Se planifican acciones para generar activos de conocimientos que permitan alcanzar las metas organizacionales					
	Indicador: Falta de Recursos					
52	En el centro de egresados se utilizan principalmente los activos líquidos para llevar a cabo las operaciones de la					

	organización.					
53	Cuenta el centro de egresados con un presupuesto para invertir en la gestión del conocimiento.					

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

ANEXO C

CALCULO DE ALFA DE CROMBRACH

Dimensión	Proceso de Gestión del conocimiento																								Recursos organizacionales								Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento																							
	Identificación, y aplicación del conocimiento									Almacenamiento, actualización y protección						Adquisición y difusión															Tecnológicas								Culturales u organizacionales																	
	Fuentes de conocimiento demandado por la organización			Conocimiento que posee la organización			Aplicación del conocimiento en la organización			Prácticas de almacenamiento			Bases de datos y repositorio de conocimiento			Comunicación			Capacitación			Canales			Capital humano		Capital intelectual		Capital relacional		Capital estructural		Sistemas de información		Hardware		Redes sociales		Resistencia al cambio			Importancia		Falta de recursos												
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53			
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4			
3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3		
4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	

	N	%
Casos Válido	53	100,00
Excluido ^a	00	0,00
Total	53	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de preguntas
0,93	53

COPIA CONTROLADA

ANEXO D

CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

Variable	Gestión del Conocimiento																																																							
Dimensión	Proceso de Gestión del conocimiento															Recursos organizacionales												Limitaciones que impiden la gestión del conocimiento																												
sub dimensión	Identificación, y aplicación del conocimiento						Almacenamiento, actualización y protección						Adquisición y difusión														Tecnológicas						Culturales u organizacionales				Económicas																			
Preguntas	Fuentes de conocimiento demandado por la organización			Conocimiento que posee la organización			Aplicación del conocimiento en la organización			Prácticas de almacenamiento			Bases de datos y repositorio de conocimiento			Comunicación		Capacitación		Canales		Capital humano			Capital intelectual			Capital relacional			Capital estructural			Sistemas de información			Hardware			Redes sociales			Resistencia al cambio			Importancia		Falta de recursos								
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53			
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	
9	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	1	
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1		
11	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	1			
12	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	1	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	3	2	1	
13	4	2	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2	4	1	4	2	3	1	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	