

**Análisis de la Gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico
de las pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La
Guajira**

Viacny Julieth Liñán López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios

Maestría en administración de organizaciones

Riohacha

2020

**Análisis de la Gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico
de las pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La
Guajira**

Viacny Julieth Liñán López

Director

Roger Leomar Ojeda Solarte

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios

Maestría en administración de organizaciones

2020

Dedicatoria

Esta investigación es dedicada a Dios quien me ha regaló la facultad para poder entender y llevar a cabo todos mis planes, a mi familia por diversas formas de apoyarme.

Agradecimientos

Primeramente, a Dios porque me permitió avanzar realizando un postgrado, en segundo lugar, a mi director de monografía Roger Leomar Ojeda Solarte, quien desde el primer momento con su amabilidad y conocimiento hizo posible el desarrollo de este trabajo, a mis tutores, evaluadores con sus importantes aportes y personal administrativo de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD.

Resumen

El objetivo de este estudio, es realizar un análisis del nivel de gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La Guajira; la metodología utilizada fue de tipo descriptivo con método mixto y revisión documental, las fuentes de información primarias son recolectadas a través de la encuesta, las fuentes de información secundarias son tomadas de investigaciones o estudios ya realizados por diferentes investigadores, como resultados arrojó, que tienen falencias en la gestión del conocimiento y la mayor parte de las empresas son dedicadas a la actividad del comercio al por mayor y al por menor, cuentan con un número de empleados que oscilan entre uno y diez; este trabajo concluye los elementos, las estrategias actividades a ejecutar para lograr la competitividad además de las recomendaciones a las pymes en el Distrito turístico y cultural de Riohacha.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, pymes, impacto socioeconómico, plan estratégico, ventaja competitiva.

Abstract

The objective of this study is to carry out an analysis of the level of knowledge management and its impact on the socioeconomic development of SMEs as a competitive advantage in the tourist and cultural district of Riohacha - La Guajira, the methodology used was descriptive with a mixed method and documentary review, the primary information sources are collected through the survey, the secondary information sources are taken from research or studies already carried out by different researchers, as the results showed, which have shortcomings in knowledge management and most of the companies are dedicated to the activity of wholesale and retail trade, they have a number of employees that oscillate between one and ten, this work concludes the elements, the strategies, activities to be executed to achieve competitiveness in addition to the recommendations to SMEs in the tourist and cultural district of Riohacha.

Keywords: Knowledge management, SMEs, socioeconomic impact, strategic plan, competitive advantage.

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	13
Planteamiento del problema	15
Descripción del problema	15
Formulación del problema.....	17
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
Justificación	18
Marco teórico.....	19
Antecedentes de la investigación	19
Marco conceptual.....	22
Gestión del conocimiento	22
Tipos de conocimiento	22
Ciclo de vida del conocimiento en las organizaciones.....	25
Capital intelectual.....	25
Gestión del conocimiento en las organizaciones	27
Auditoría del conocimiento	27
Plan estratégico de gestión del conocimiento	28
Competitividad.....	29
Ventaja competitiva.....	30
Estrategia competitiva	30
Las pymes en Colombia	30
Las pymes en La Guajira	31
Metodología.....	32
Tipo de investigación	32
Método de investigación.....	33
Diseño de la investigación	33

Técnicas de recolección de la información.....	34
Población y muestra	35
Análisis y tratamiento de la información.....	37
Diagnóstico de la gestión del conocimiento en las Pymes ubicadas en el Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.	38
Estrategias de gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha - La Guajira.	45
Impacto de la gestión del conocimiento en las pymes del Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.	50
Plan estratégico de gestión del conocimiento que le permita el fortalecimiento en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha La Guajira.	53
Formulación del plan estratégico de la gestión del conocimiento.	53
Misión de la gestión del conocimiento.....	53
Visión de la gestión del conocimiento.	54
Estrategias de la gestión del conocimiento recomendadas.	55
Objetivos estratégicos de gestión del conocimiento.	56
Roadmap (mapa prospectivo).	57
Portafolio de proyectos a corto, mediano y largo plazo.	57
Estructura organizativa de la gestión del conocimiento.	60
Roles y responsabilidades.....	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones	64
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos.....	70

Índice de figuras

Figura 1. El conocimiento creado de cuatro formas (Nonaka & Takeuchi ,1999 p. 81)	24
Figura 2. Ciclo de vida del conocimiento en las organizaciones. Fuente: Pérez-Montoro (2008).	25
Figura 3. Mapa conceptual plan estratégico de gestión del conocimiento. Fuente: Henao & Cardona (2010).	28
Figura 4. Formulación del plan estratégico de Gestión del conocimiento. Fuente: Smith (2003) adaptado por Henao & Cardona (2010)	29
Imagen 5. Estrategias implementadas por las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha. Fuente: Elaboración propia.....	50
Imagen 6. Roadmap. Fuente: Elaboración propia basado en Henao & Cardona (2010)	57

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura empresarial departamento de La Guajira, según tamaño.	31
Tabla 2. Empresas por tamaño y actividad económica en el departamento de La Guajira.	32
Tabla 3. Cantidad de Pymes según registro mercantil de la Cámara de comercio de La Guajira 2018.....	35
Tabla 4. Ficha técnica de la encuesta.	36
Tabla 5. Categorías cuestionario de recolección de la información.	38
Tabla 6. Objetivos y categorías.....	38
Tabla 7. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?.....	39
Tabla 8. ¿A qué actividad pertenece la empresa en la que labora?.....	40
Tabla 9. ¿Seleccione qué características se tienen en cuenta en su empresa en el proceso de selección de los trabajadores?.....	41
Tabla 10. ¿Cuál es el nivel de importancia de la cultura del conocimiento en la empresa donde labora en cuánto a Confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento?.....	41
Tabla 11. ¿Qué procedimientos documentados sobre el desarrollo de sus actividades tiene la empresa?.....	42
Tabla 12. Al preguntar con qué cuenta la empresa donde labora en cuanto a la estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento.	42
Tabla 13. Señale qué herramientas tecnológicas tiene instaladas la empresa en la que labora para el almacenamiento de la información.	43
Tabla 14. ¿Realizan mesas de trabajo en la empresa donde labora donde expongan sus experiencias, realicen acciones de mejoras a los productos o servicios prestados?	44
Tabla 15. ¿Qué estrategias utilizan en la empresa donde labora para retener a los empleados? ...	46
Tabla 16. Indique que tipo de actividades promueve la empresa para compartir experiencias e información para desarrollar la innovación y la creatividad de los trabajadores.	47
Tabla 17. Seleccione de las siguientes estrategias cuales son implementadas por su empresa a nivel de gestión del conocimiento.....	48

Tabla 18. ¿Cuál cree usted que es el nivel de gestión de conocimiento en la empresa donde labora en cuanto a la creación, captura, estructuración, diseminación, adquisición y aplicación?	51
Tabla 19. ¿Por qué cree que es importante la gestión del conocimiento y qué cambios ha generado en su empresa?	51
Tabla 20. Proyectos de gestión del conocimiento.....	58

Introducción

“La gestión del conocimiento es el proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una empresa, con el objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas”. En este orden de ideas la gestión del conocimiento es fundamental para conocer el desarrollo de la ventaja competitiva de las organizaciones” (Andreu & Sieber 1999; Marulanda, López & Mejía 2013).

Por otro lado, a nivel interno de las organizaciones “para que una empresa logre un incremento del conocimiento, se deben tener acciones que permitan el intercambio de uso de tecnologías. De acuerdo con lo expuesto en la actualidad, con los cambios que se generan diariamente cuya incertidumbre en la economía cada día es mayor, viéndose afectada por un mercado el cual está poco regulado, en donde las tecnologías de la información y comunicación tienen un mayor auge, esto conlleva a que muchas empresas con una capacidad instalada lleguen en tiempo real a muchos lugares, lo que tiende a relegar a las pymes, viéndose más afectadas debido a que no cuentan con el conocimiento suficiente para enfrentarse a los desafíos que se van presentando en el camino” (Gómez, Demuner, Gómez & Arriaga 2013; Soto & Barrios 2006).

“Actualmente el entorno del conocimiento en el que las empresas deben funcionar es mucho más complejo que las de hace varios siglos. De acuerdo con esta información, surgen estos interrogantes ¿Qué beneficios le aporta a las Pymes la gestión del conocimiento? ¿Es necesaria llevarla a cabo en todas las empresas? ¿Crea una ventaja competitiva?”

(Gómez & Arriaga 2013; Gómez, Demuner 2013).

En esta investigación se hace un análisis interpretativo para describir la realidad observada a partir de la interacción con las Pymes, luego se contrasta con los estudios realizados sobre el tema.

Dicha investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el primer apartado, se citan las diferentes bases teóricas sobre gestión del conocimiento, desarrollo socioeconómico y ventaja competitiva además se relacionan los conceptos más utilizados a lo largo de la investigación.

En el segundo apartado se explica la metodología que se ha utilizado para la recolección de la información, donde los datos utilizados en esta investigación son producto de una encuesta aplicada a los integrantes de las pymes y de referentes bibliográficos.

El tercer y último apartado, se realiza el desarrollo de los cuatro objetivos específicos planteados con sus respectivas conclusiones a las que nos ha llevado la investigación, dando respuesta y creando para el último objetivo un plan estratégico de gestión del conocimiento, con base en la información obtenida se hacen las recomendaciones pertinentes.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

Las pymes en Colombia representan según la información suministrada por el DANE citada en el periódico el tiempo (2019) “el 80% del empleo del país y el 90% del sector productivo nacional”, a pesar del gran porcentaje que abarcan en la economía nacional, uno de los mayores retos que tienen es la competitividad; teniendo en cuenta lo publicado por el periódico el tiempo (2019) en su artículo titulado ¿Cómo fortalecer la competitividad de las pymes para el 2020? Cita que “las pequeñas y medianas empresas no generan procesos o estrategias para estar a la altura de los mercados, por este motivo tienen pocas posibilidades de crecer o de supervivencia en el país”.

Teniendo en cuenta lo anterior, existe un estudio realizado por (Beltrán 2006) titulado los 20 problemas de la pequeña y mediana industria en Colombia, en el cual dice que “la facilidad con que entran productos de otros países con altos estándares de calidad y que, en la mayoría de los casos a menor precio, hace que las pymes se vean afectadas”.

Por otro lado, yéndonos al departamento de La Guajira específicamente, la plataforma de competitividad regional (2017) en “la medición comparativa de las capacidades de generación y apropiación de conocimiento e innovación”, La Guajira es uno de los departamentos que muestra debilidades sustanciales en lo que tiene que ver principalmente el capital humano e investigación, sofisticación de negocios, producción del conocimiento y tecnología, con oportunidad de mejorar en certificar ambientalmente las empresas, la inversión privada, asignación de becas de alto nivel. Mientras que, en las condiciones de participación, el

desempeño ambiental, los créditos, diversificación de mercados exportadores y el uso de las TIC para crear nuevos modelos de Negocios se destaca positivamente.

No obstante, la capital del departamento de La Guajira, según el plan de desarrollo del distrito de Riohacha cambia la historia (2020) cita que “en el año 2019 Riohacha en el índice de competitividad de ciudades (ICC) estuvo por debajo de promedio (4,98) de las 23 ciudades evaluadas, obteniendo un puntaje de 3,02 ubicándola dentro de los tres últimos puestos siendo de las ciudades menos competitivas”.

Por consiguiente “es un recurso que las personas poseen y que muchas veces no está sistematizado, o sea que no ha tenido una transformación de conocimiento tácito al conocimiento explícito lo que tiene como consecuencia solo estar en uno que otro individuo, en donde no sea propiedad de la organización quien es la que paga los costos de capacitación a sus trabajadores. Esto significa que buscando soluciones o herramientas que ayuden a mejorar esta problemática se recurre al conocimiento” (Arguello 2017).

Al mismo tiempo “la única fuente de ventaja competitiva es el conocimiento” ya que es la base para que las organizaciones se puedan diferenciar de otras estando una posición privilegiada” (Nonaka 1991).

En este orden de ideas, se llega a la gestión del conocimiento que es el que “trata de extraer lo mejor de las personas de la organización utilizando sistemas que permiten que la información disponible se convierta en conocimiento, por este motivo se realiza el estudio sobre el análisis de la gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha La Guajira.” (Moya 2001).

Formulación del problema

Con base en lo planteado anteriormente surge el siguiente interrogante:

¿Cuáles elementos de la gestión del conocimiento ofrecen las mejores oportunidades para impactar positivamente el desarrollo socioeconómico de las Pymes en el distrito turístico y cultural de Riohacha – La Guajira?

Objetivos

Objetivo General

Realizar un análisis del nivel de gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La Guajira.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las Pymes ubicadas en el Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.

Describir las estrategias de gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha - La Guajira.

Realizar una evaluación del impacto de la gestión del conocimiento en las pymes del Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.

Elaborar un plan estratégico de gestión del conocimiento que le permita el fortalecimiento en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha La Guajira.

Justificación

“En una economía como la actual donde la única certidumbre es la incertidumbre, la mejor fuente para obtener una ventaja competitiva duradera es el conocimiento. En este sentido, es notoria la importancia que se le da a la gestión del conocimiento para que sea aplicado a las empresas y puedan mantenerse en el tiempo” (Nonaka 2000).

Esta investigación es necesaria, porque pretende mediante este análisis incidir sobre los elementos que brindan oportunidades de impacto positivo de la gestión del conocimiento en el desarrollo socioeconómico como ventaja competitiva de las pymes en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

Por este motivo, el análisis de la gestión del conocimiento es pertinente ya que aporta material de insumo y producción intelectual a todas las empresas que estén interesadas en realizar mejoras en sus procesos, en el nivel de competencias, en su cultura organizacional y en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Del mismo modo, mediante este estudio se brinda una información de la gestión del conocimiento tanto interno como externo de lo que hace que una pyme para que cuente con una ventaja competitiva.

“La generación del conocimiento, codificación del conocimiento, aplicación del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, mapeo del conocimiento, intercambio del conocimiento y transferencia del conocimiento. Con lo anterior mencionado desde un punto de

vista práctico, ofrece a los directivos de las empresas crear bases donde se tengan en cuenta los siete procesos de la gestión del conocimiento” (Marulanda, López & Mejía (2013; Marr 2004).

Desde el punto de vista social, este trabajo es importante porque permite mejorar relaciones de los empresarios con los empleados, debido a que el desarrollo e implementación de un plan estratégico de gestión del conocimiento mejore los procesos en las empresas.

Marco teórico

En este capítulo, se encuentran una serie de teorías que respaldan el tema de estudio, a través de los antecedentes de la investigación.

Antecedentes de la investigación

Después de haber realizado una revisión literaria, se relacionan trabajos y artículos publicados con similitud al tema de este estudio:

(Marulanda, López & Mejía 2013) realizaron un artículo de investigación sobre “análisis de la gestión del conocimiento en pymes de Colombia, aplicado directamente a 481 empresas ubicadas en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Pereira y Armenia”, con el fin de permitirles a los empresarios crear estrategias desde los temas evaluados, esta investigación fue desarrollada por medio de aplicación web, en la cual según **(Marulanda, López & Mejía 2013)** concluye que se “deben seguir haciendo mediciones de la gestión del

conocimiento en pymes colombianas, debido a que reflejan pocos avances estratégicos para el desarrollo de la gestión del conocimiento, se identifica la necesidad de la formación y aprendizaje de sus empleados”.

(Marulanda, López & Mejía 2013) dicen que “en cuanto a las buenas prácticas y los procesos se puede evidenciar que hay cada vez más uso de las herramientas, métodos y técnicas para gestionar el conocimiento”.

Este artículo, es un gran aporte a esta investigación porque se centra en la gestión del conocimiento para desarrollar una mayor competitividad en las pymes en Colombia. además, hace énfasis en cada una de las categorías que hacen parte de la gestión del conocimiento, teniendo en cuenta que en esta investigación se hace un Análisis de la Gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las Pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La Guajira, es un punto de partida que le da un norte a la investigación.

Por otro lado, está (Ochoa, Olivares & Coronado 2017) con la investigación titulada La gestión del conocimiento como factor de competitividad de las pequeñas y medianas empresas, en el estado de Hermosillo México. En la cual el objetivo es “determinar la influencia de la gestión del conocimiento (GC) en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (pymes)”.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación hicieron una revisión bibliográfica en el cual tomaron todos los temas similares, al tener toda la información necesaria realizaron un instrumento para posteriormente ser aplicado a la muestra de la población objeto de estudio en el cual como resultado arrojó citan (Ochoa, Olivares & Coronado 2017) “que los empresarios de las pymes reconocen la importancia e implementación de la gestión del conocimiento en sus

empresas como estrategia en la conducción de sus negocios en la búsqueda de una ventaja competitiva”.

Esta investigación es un antecedente de gran utilidad para el estudio realizado en las pymes del Distrito turístico y cultural de Riohacha, porque muestra el nivel de cada categoría con las que cuenta la gestión del conocimiento para que las pymes sean competitivas.

Por otra parte se toma como antecedente la investigación de (García 2013) titulada estrategias para la gestión del conocimiento en pymes del sector TI en el área de desarrollo de software de la ciudad de Medellín, el cual tiene como objetivos proponer unas estrategias de Tecnologías de la información, la metodología que utilizó fue de un diseño no experimental de campo de revisión documental además de aplicación de una encuesta, la cual dio (García 2013) concluye que “tienen uso de las técnicas de gestión del conocimiento a pesar que no tienen la conciencia de ello. Además, carecen de estrategias claras y que por medio de la implantación de herramientas y estrategias de gestión del conocimiento pueden tomar mejores decisiones”.

Este trabajo sirve de aporte a la investigación debido que fue implementado a las pymes en una ciudad de Colombia y que abarca el tema de las tecnologías de la información siendo este un tema transversal en todas las pymes, debido a que con los cambios que se están presentando a nivel mundial hay que estar a la vanguardia para que persista en el tiempo.

Marco conceptual

A continuación, se definen los conceptos de las variables utilizadas a lo largo de la investigación:

Gestión del conocimiento

Tomando el concepto de diferentes autores definen gestión del conocimiento “como la disciplina que se encarga del estudio del diseño y la implementación de sistemas cuyo principal objetivo es identificar, capturar y compartir sistemáticamente el conocimiento involucrado en una organización”. (Pérez-Montoro 2008).

Gestión del conocimiento como la “función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que producen en relación con sus actividades y con su entorno, con el fin de crear competencias esenciales”. (Bueno 2000; Encalada & Ojeda 2014).

Tipos de conocimiento

“Cuando los mercados cambian, las tecnologías proliferan, los competidores se multiplican y los productos se vuelven obsoletos casi de un día para otro, las empresas exitosas son las que consistentemente crean conocimiento nuevo. En este sentido, el nuevo conocimiento inicia con la persona cuando se coloca a disposición de otros; es la actividad principal de una empresa que crea conocimiento” (Nonaka 1991).

Hay dos tipos de conocimiento:

El conocimiento Explícito: el cual es formal y sistemático por esta razón se puede compartir y comunicar fácilmente.

El conocimiento Tácito: es personal difícil de formalizar por lo tanto es complicado comunicarlo a otros, está muy afincado en la acción y el compromiso que tiene una persona de algo específico en el contexto en el que se encuentre, como lo es su oficio, profesión, en las actividades que desarrolle, en conclusión, el conocimiento tácito tiene que ver con las destrezas técnicas, en otras palabras, es cognitivo porque tiene modelos mentales, creencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, para establecer la diferencia entre el conocimiento explícito y tácito para crear conocimiento en cualquier empresa se tienen cuatro patrones que son:

De tácito a tácito. Cuando una persona comparte el conocimiento con otra directamente, lo aprende desde la observación en el cual asimila todas las destrezas de la persona que lo transmite, pero es bastante limitada en cuanto a la creación del conocimiento porque la organización no puede aprovecharlo debido a que no se convierte en explícito.

De explícito a Explícito: este se da cuando un trabajador de un área específica recopila información y la presenta en forma de informe a la empresa, es un nuevo conocimiento porque ha sintetizado una información de muchas fuentes, pero no hace que se amplíe el conocimiento en la empresa.

De tácito a explícito: este está presente cuando el trabajador de un área específica en vez de recopilar y hacer un informe, desarrolla una manera diferente de obtener la información.

De explícito a tácito: este tipo de conocimiento se da cuando un trabajador presenta una idea innovadora y comparte este conocimiento a toda la empresa y otros trabajadores empiezan a

implementarlo, en este sentido la empresa que crea conocimiento tiene cuatro patrones que muestran la dinámica en especie de espiral de nuevo conocimiento.

Socialización. Primero se aprenden los conocimientos tácitos ahí se da la socialización.

Articulación. Después de aprendidos los conocimientos tácitos, se transforman en conocimientos explícitos que pueden ser comunicados a todas las personas de la organización o equipo de trabajo.

Combinación. Luego se compila en un manual o cuaderno de trabajo para darle forma de un producto eso es la combinación.

Internacionalización. Con este conocimiento adquirido se amplía la base de datos del conocimiento de la empresa, en eso consiste la espiral del conocimiento.

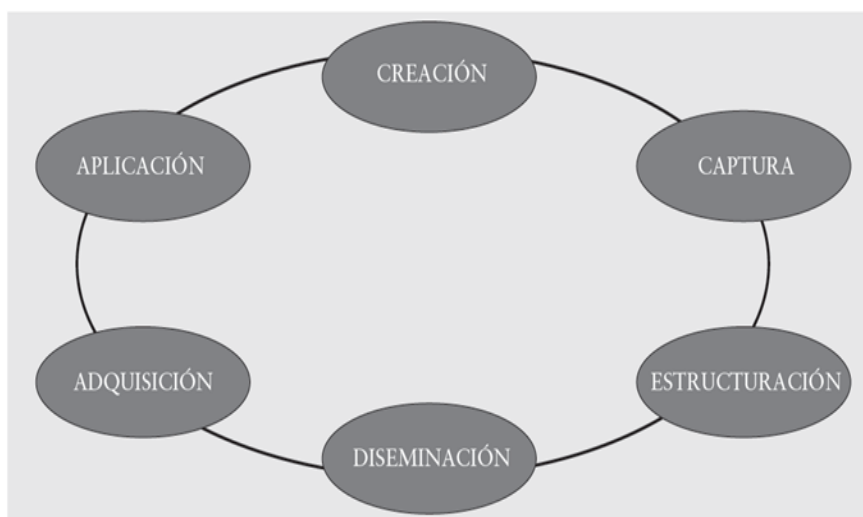
Figura 1. El conocimiento creado de cuatro formas

		Conocimiento tácito	a	Conocimiento explícito
Conocimiento tácito		(Socialización) Conocimiento armonizado		(Exteriorización) Conocimiento conceptual
	<i>desde</i>			
Conocimiento explícito		(Interiorización) Conocimiento operacional		(Combinación) Conocimiento sistémico

Ciclo de vida del conocimiento en las organizaciones

“El ciclo de vida del conocimiento en una organización acostumbra desarrollarse siguiendo seis fases u operaciones suelen estar articuladas entre sí formando una estructura de cadena circular donde cada una de ellas se aplica sobre el resultado obtenido en la aplicación anterior”. (Pérez-Montoro 2008).

Figura 2. Ciclo de vida del conocimiento en las organizaciones.



Fuente: Pérez-Montoro (2008).

Capital intelectual

“El capital intelectual es reconocido ampliamente como la fuente fundamental de la verdadera ventaja competitiva, donde el conocimiento viene siendo la base del capital intelectual y a su vez el eje de las capacidades de una organización”. (Marulanda, López & Mejía 2013; Marr, 2004).

El capital intelectual es definido, como el grupo de activos de conocimiento que atribuyen y contribuyen a una mejor posición competitiva a la organización.

Está clasificada en seis categorías las cuales son:

Las relaciones. De este hacen parte todos los grupos de interés que tiene la empresa siendo estos, los clientes y todas las personas u organizaciones que tienen acuerdos o contratos con la misma.

El recurso humano. Hacen parte los empleados que aportan los activos de conocimiento como habilidades, destrezas, competencia, compromiso, lealtad y motivación.

La infraestructura física. Este contiene la planta física, los equipos tecnológicos y todo lo tangible dentro de la organización.

La cultura. Está compuesta por el comportamiento de los empleados, valores de la organización, cultura corporativa.

Prácticas y rutinas. Esta contiene los modelos de gestión, procesos, manuales, procedimientos.

Propiedad intelectual. Son los activos de conocimiento como los derechos de autor, patentes, marcas registradas, etc.

El capital intelectual lo definen algunos autores en tres partes las cuales son:

Capital humano: en el cual se da un conocimiento de forma individual, o sea que cada empleado lo posee.

Capital de las organizaciones: en este se tiene la suma de todos activos que tiene la empresa en cuanto a la capacidad creativa.

Capital relacional: este tipo de capital suma los activos que gestionan, organizan las relaciones que tiene la empresa ya sea con el medio ambiente, los clientes, accionistas, proveedores y todas las instituciones o partes interesadas. (Marulanda, López & Mejía 2013; Tunc, Beskese & Kahraman 2007).

Gestión del conocimiento en las organizaciones

La gestión del conocimiento en las organizaciones es entendida “como la disciplina que se encarga de estudiar el diseño y la implementación de sistemas cuyo principal objetivo es que todo este conocimiento tácito, explícito, individual, interno y externo involucrado en la organización pueda transformarse y convertirse, en conocimiento organizacional”. (Pérez-Montoro 2008).

Auditoría del conocimiento

La auditoría del conocimiento se define como “un proceso mediante el cual se realiza un diagnóstico en una organización para precisar qué conocimiento existe, quién lo posee, cómo se

crea, dónde se almacena, como fluye entre sus miembros y como se utiliza; se hace un estudio del conocimiento organizacional y cómo se gestiona”. (Ruiz 2018; Soltero 2009).

Otra definición es “un análisis de las necesidades de conocimiento en una organización que persigue el objetivo de actuar de filtro frente al conocimiento accesorio, el interesante y críticamente relevante para la organización”. (Pérez-Montoro 2008).

Plan estratégico de gestión del conocimiento

La planificación estratégica de Gestión del Conocimiento “es una práctica esencial para aquellas organizaciones que deseen preservar la coherencia y alineación entre GC y la estrategia empresarial, esto es, mantener la capacidad de crear vínculos más estrechos y una mejor comprensión entre GC y el negocio”. (Henaó & Cardona 2010).

Figura 3. Mapa conceptual plan estratégico de gestión del conocimiento.



Fuente: Henaó & Cardona (2010).

Para la realización de un plan estratégico de gestión del conocimiento se tiene en cuenta, la metodología planteada por (Henaó & Cardona 2010; Smith 2003) la cual “consiste en un proceso secuencial que preserva articulación del plan estratégico de gestión del conocimiento con los objetivos estratégicos del negocio.” En el cual (Henaó & Cardona 2010) “agregaron otro elemento a su propuesta que fue el Roadmap o mapa prospectivo”. Como se puede observar en la figura 4.

Figura 4. Formulación del plan estratégico de Gestión del conocimiento.



Fuente: Smith (2003) adaptado por Henaó & Cardona (2010)

Competitividad

“La competitividad es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico”. Según El Consultorio de Comercio Exterior de la Universidad Icesi – Icecomex 2007).

Ventaja competitiva

La ventaja competitiva “constituye el eje principal que permite conseguir un promedio superior en beneficios en comparación con los competidores”. Debido a que se da un proceso de creación del conocimiento, donde se logra aumentar la productividad a través del desarrollo de nuevas estrategias con las que se obtiene una diferenciación de los productos y crece tecnológicamente” (Castañeda & Naranjo 2017).

Estrategia competitiva

“La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar los objetivos”. (Porter 1991; Rubio 2012).

Las pymes en Colombia

Las Pymes son las Micro, Pequeña y Mediana Empresa, son aquellas que funcionan hasta con solo trabajador y aportan mucho a la economía del país. Según la ley 905 de 2004 en su artículo 2 “se entiende por micro incluidas las famiempresas pequeña y medianas empresas a toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios”.

Están organizadas según la ley 905 de 2004 “las micro empresas tienen hasta diez (10) trabajadores, las pequeñas empresas tienen una cantidad de trabajadores en plantilla de (11) once

a (50) cincuenta, las medianas empresas van de cincuenta y uno (51) a doscientos (200) trabajadores”.

Las pymes en La Guajira

En el departamento de La Guajira según el informe de actividad empresarial de la cámara de comercio (2019) “las empresas activas son 17.765 con registros” distribuidas como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1. Estructura empresarial departamento de La Guajira, según tamaño.

Tamaño de la empresa	Cantidad	Porcentaje
Microempresas	17.319	97,49%
Pequeña	350	1,97%
Mediana	65	0,37%
Grande	31	0,17%
Total	17.765	100%

Fuente: Datos registro mercantil de la Cámara de comercio de La Guajira 2018

Estas empresas según la información publicada por la cámara de comercio (2019) están distribuidas en las diferentes actividades, como se puede apreciar en la tabla 2. “En la cual se evidencia que la actividad que tiene mayor número de empresas en el departamento son las dedicadas al Comercio al por mayor y al por menor”.

Tabla 2. Empresas por tamaño y actividad económica en el departamento de La Guajira.

Actividad	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Total
Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura y Pesca	-	-	5	350	355
Explotación de minas y canteras	2		3	32	37
Industrias manufactureras	-	1	11	1.168	1.180
Electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	2	-	2	24	28
Distribución de agua, saneamiento ambiental	1	2	11	220	234
Construcción	3	10	49	692	754
Comercio al por mayor y al por menor	-	14	107	7.999	8.120
Transporte y almacenamiento	1	4	33	773	811
Alojamiento y servicios de comida	1	2	12	2.087	2.102
Información y comunicaciones	-	-	5	323	328
Actividades financieras y de seguros	15	19	10	171	215
Actividades inmobiliarias		3	11	118	132
Actividades profesionales, científicas y técnicas	-	-	37	897	934
Actividades de servicio administrativos y de apoyo	-	1	13	735	749
Administración pública y defensa; seguridad social	-	-	2	21	23
Educación	-	-	7	216	223
Actividades de la salud humana y de asistencia social	6	9	28	410	453
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	-	-	3	611	614
Otras actividades servicios			1	469	470
Actividades de los hogares en calidad de empleadores				3	3
Total	31	65	350	17.319	17765

Fuente: Datos del registro mercantil de la cámara de comercio de La Guajira 2018.

Metodología

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y las teorías que soportan esta investigación se puede decir que es tipo descriptivo, porque” Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En este sentido este estudio se trata del

análisis de la gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las pymes en el Distrito Turístico y cultural de Riohacha, también de revisión documental porque se hace un diagnóstico y a la vez se evalúa el impacto de nuevas tendencias de desarrollo organizacional en la cual se busca la realidad y se da respuesta al resto de las variables que tiene la investigación”. (Danhke 1989; Hernández, Fernández & Baptista 2004).

Método de investigación

Para esta investigación el método utilizado es mixto “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolos y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Partiendo de esto, al hacer un análisis de la gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito de Riohacha, se debe hacer uso de datos tanto cuantitativos como cualitativos en el caso de fuentes de información” (Hernández 2014).

Por otro lado, es necesario hacer un análisis de la información encontrada en las fuentes secundarias para su mejor comprensión e interpretación y poder realizar un plan estratégico de gestión del conocimiento.

Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño transaccional y aplicado, debido a que no se pretende manipular ni alterar la realidad de la variable, los datos de la información recolectada para el

desarrollo de la misma, son tomados directamente del lugar donde ocurrieron los hechos en un tiempo único.

“Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado...pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. Teniendo en cuenta el anterior argumento, este estudio es transaccional y aplicado. (Hernández 1998; Pomarico 2017)

Técnicas de recolección de la información

Información primaria

“La información es prácticamente inexistente, el investigador debe construirla por sí mismo. En este sentido como técnica de recolección de información primaria se utiliza la encuesta dirigido a trabajadores y directivos de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha, para la cual la muestra es tomada por muestreo aleatorio simple y realizado por medio de Google drive y enviado por correo electrónico”. (Gallardo & Moreno 1987).

Información secundaria

“Las fuentes de Información secundaria se obtienen mediante el contacto indirecto con el objeto de estudio, la información ya existe de antemano, ha sido construida o recolectada por otros”. Esta técnica de información es tenida en cuenta para el desarrollo de este trabajo debido a que se realiza revisión bibliográfica referente al tema de estudio, en internet, revistas indexadas, libros digitales, trabajos de investigación con temas parecidos al tratado en esta investigación”. (Gallardo & Moreno 1987).

Población y muestra

“Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”. (Tamayo 2003).

“Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeto a crítica réplica y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de la muestra”. (Hernández 2014).

La investigación se realiza en el Distrito turístico y cultural de Riohacha específicamente a las pymes que al año 2018 aparecen 6791 registradas en la cámara de comercio de La Guajira, en su informe de actividad empresarial publicado en el año 2019 de acuerdo a esta información para determinar la muestra se utiliza el muestreo aleatorio simple “es utilizado cuando todas las unidades que componen el universo son conocidos y tienen igual probabilidad de ser seleccionados en la muestra, en poblaciones grandes es un método práctico si están concentrados en un área pequeña”.(Gallardo & Moreno 1987).

Tabla 3. Cantidad de Pymes según registro mercantil de la Cámara de comercio de La Guajira 2018.

Riohacha	Cantidad
Micro	6580
Pequeñas	186
Medianas	25
TOTAL	6791

Fuente: Datos de registro mercantil de la Cámara de comercio de La Guajira 2018.

En este sentido, la fórmula utilizada para una población finita es:

Tabla 4. Ficha técnica de la encuesta.

Ficha Técnica	
Nombre de la investigación	Análisis de la Gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las Pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La Guajira
Población objetivo	La Pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
N :	Población 6741 pymes
n	95
Z	Nivel de confianza 1,96 (nivel de confianza 95%)
E	Error máximo permitido 10%
P	0,5 valor de probabilidad
q	0,5

Formula

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N (E)^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5) (0.5) (6791)}{(6791) (0.1)^2 + (1,96)^2 (0.5) (0.5)} = 94,70 = 95$$

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver, al aplicar la fórmula del muestreo aleatorio simple se obtiene una muestra de 95 personas pertenecientes a las pymes que serán encuestadas, en la cual se tiene un nivel de confianza de 95%, un máximo permitido del 10%, el valor de probabilidad para p y q es de 50% para cada uno de ellos, con esta técnica se demuestra que cualquiera de ellos puede ser seleccionado.

Análisis y tratamiento de la información

Toda investigación después de utilizar las fuentes de información primaria y secundaria tiende a hacer una depuración de las mismas donde selecciona las que más importante tratando siempre de que el tema sea claro y que dé por cumplido el objetivo trazado.

En este sentido y con el ánimo de cumplir y desarrollar los objetivos planteados en esta investigación, se hace la recolección de la información para esta fue creada una encuesta semi-estructurada, que contiene preguntas de los indicadores de todas las variables utilizadas en el estudio basado en (Ruiz 2018) sobre “los cinco pilares como lo son: de la gestión del conocimiento, las personas y la cultura del conocimiento organizacional, la estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento, la infraestructura y herramientas para la gestión del conocimiento, los procesos de gestión del conocimiento, la medición y aseguramiento del conocimiento” la cual es aplicada a los trabajadores y directivos de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha.

El paso siguiente es hacer la respectiva tabulación de las encuestas aplicadas a la muestra de la población objeto de estudio, por medio Google Drive, para posteriormente hacer una descripción de toda la información recolectada de una forma sintetizada en la cual se les da respuesta a los objetivos específicos planteados y tomar todos los insumos para crear el plan estratégico de gestión del conocimiento.

Tabla 5. Categorías cuestionario de recolección de la información.

Categorías	Cuestionario y preguntas
Datos Generales	C1 - P1, P2
Las personas y la cultura del conocimiento organizacional	C1- P3, P4, P5, P6, P7
La estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento	C1- P8, P9, P10, P11, P12, P13
La infraestructura y herramientas para la gestión del conocimiento	C-1 P14, P15, P16
Los procesos de gestión del conocimiento	C1- P17, P18
Medición y aseguramiento del conocimiento	C1 - P19, P20, P21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Objetivos y categorías.

Objetivos	Cuestionario y preguntas
Realizar un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las Pymes ubicadas en el Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.	C1 - P1, P2, P3, P6, P7, P10, P14, P15, P16, P20, P21.
Describir las estrategias de gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha - La Guajira.	C1- P4, P5, P13.
Realizar una evaluación del impacto de la gestión del conocimiento en las pymes del Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.	C1- P17, P18
Elaborar un plan estratégico de gestión del conocimiento que le permita el fortalecimiento en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha La Guajira.	C1 – P8, P9, P11, P12, P19.

Fuente: Elaboración propia

Diagnóstico de la gestión del conocimiento en las Pymes ubicadas en el Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.

Según el Escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia, (2015) “el departamento de La Guajira tiene un índice de la Competitividad bajo, con una tendencia estancada a largo plazo” el cual es medido a través de” cinco factores de la competitividad: i)

fortaleza de la economía, ii) infraestructura, iii) capital humano, iv) ciencia, tecnología e innovación e v) instituciones, gestión y finanzas públicas”.

En este sentido, conociendo que el distrito turístico y cultural de Riohacha como capital del departamento y siendo este el que cuenta con la mayor actividad empresarial, con una variación positiva como lo muestra el último informe socioeconómico del año (2018) publicado por la cámara de comercio de La Guajira, en el cual aparecen “registradas de 1297 empresas nuevas concentrado de la siguiente manera: el 64,5% son de las grandes empresas, el 38,4% medianas, el 53,1% pequeñas y el 38% de las micros, posee los mismos inconvenientes determinados en el departamento”.

Por tal motivo, se realizó la encuesta sobre la gestión del conocimiento a los empresarios y empleados de las pymes del Distrito turístico y cultural de Riohacha, para determinar el estado en el que se encuentran de acuerdo a lo planteado por (Ruiz 2018) a través de los cinco pilares fundamentales que son “Las personas y la cultura del conocimiento organizacional, la infraestructura y herramientas para la gestión del conocimiento, los procesos de gestión del conocimiento, medición y aseguramiento del conocimiento, la estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento”.

Obteniendo lo siguiente:

Tabla 7. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
01 a 10	52	55%
10 a 40	28	29%
40 a 80	13	14%
80 a 100	1	1%
más de 100	1	1%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuestas pregunta 1.

El 55% de los encuestados están laborando en Pymes que tienen de 01 a 10 empleados, el 29% dice que la empresa tiene de 10 a 40, el 14% responde que donde trabaja la empresa cuenta oscila entre 40 a 80 empleados y el 1% dice que está entre 80 a 100% y más de 100 empleados el 1%.

Tabla 8. ¿A qué actividad pertenece la empresa en la que labora?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Comercio al por mayor y al por menor	52	55%
Educación	15	16%
Construcción	8	8%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	3	3%
Actividades de la salud humana y de asistencia social	3	3%
Actividades de servicio administrativos y de apoyo	3	3%
Otras actividades servicios	3	3%
Distribución de agua, saneamiento ambiental	2	2%
Industrias manufactureras	2	2%
Transporte y almacenamiento	2	2%
Información y comunicaciones	1	1%
Actividades inmobiliarias	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 2.

55% de los encuestados al responden que a la actividad a la que pertenece la empresa es al Comercio al por mayor y al por menor, el 16% dicen que la actividad de la empresa es Educación, el 8% pertenece a la construcción en porcentajes menores están Actividades artísticas, salud humana y de asistencia social, servicio administrativos y de apoyo, Otras actividades servicios, Distribución de agua, saneamiento ambiental, Industrias manufactureras, Transporte y almacenamiento, Información y comunicaciones, Actividades inmobiliarias.

Tabla 9. ¿Seleccione qué características se tienen en cuenta en su empresa en el proceso de selección de los trabajadores?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Trabajo en equipo	57	60%
Proactivos	22	23%
Conocimiento en tecnologías de la información y comunicación	9	9%
Innovadores	5	5%
Que sean creativos	2	2%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 3.

Tabla 10. ¿Cuál es el nivel de importancia de la cultura del conocimiento en la empresa donde labora en cuanto a Confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento?

Nivel	Encuestados	Porcentaje
Baja	55	58%
Alta	27	28%
Media	13	14%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 6.

Al responder sobre la cultura del conocimiento en la empresa en que laboran en cuanto a confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento el 58% de los encuestados respondió que es Baja, el 28% dice ser alta y el 14% restante que es Media, se puede evidenciar que hay falencias en la cultura del conocimiento en las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Tabla 11. ¿Qué procedimientos documentados sobre el desarrollo de sus actividades tiene la empresa?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Ninguno	61	64%
Auditoría interna	12	13%
Control de registros	9	9%
Acciones de mejora	6	6%
Manual de gestión del conocimiento	3	3%
Manual de conducta	2	2%
Lineamientos deportivos	1	1%
Productos no conformes	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 7.

El 64% de los encuestados responde que no tienen ningún procedimiento documentado en la empresa que laboran, el 13% dice que se tiene el de auditoría interna, el 9% tienen control de registros, 6% dice que poseen acciones de mejora, el 3% manual de gestión del conocimiento, el 2% manual de conducta, el 1% lineamientos deportivos y el 1% restante procedimiento de productos no conformes.

Tabla 12. Al preguntar con qué cuenta la empresa donde labora en cuanto a la estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento.

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
No tiene	62	65%
plan de acción	14	15%
Cronograma	7	7%
Objetivos estratégicos de gestión del conocimiento	6	6%
Objetivos empresariales	2	2%
Objetivos estratégicos	1	1%
planificación de la actividad preventiva	1	1%

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Plataforma estratégica de la empresa	1	1%
Programador de actividades	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 10.

El 65% respondió que no cuentan con ninguna estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento, el 14% dice tener plan de acción, el 7% cronograma, 6% dice tener objetivos estratégicos de gestión del conocimiento, el 2% objetivos empresariales y con el 1% objetivos empresariales, planificación de la actividad preventiva, plataforma estratégica de la empresa y programador de actividades.

Tabla 13. Señale qué herramientas tecnológicas tiene instaladas la empresa en la que labora para el almacenamiento de la información.

Respuestas	Encuestados	Porcentajes
Base de datos en Excel	44	46%
Aplicativo	37	39%
Ninguno	9	9%
Software	4	4%
Carpetas de documentos.	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 14.

El 46% de los encuestados responde que usan Base de datos en Excel, el 39% dice que tienen aplicativos en la empresa donde labora, el 9% responde que no hay ninguna herramienta tecnológica, el 4% responde que para el almacenamiento de la información tiene un software y el 1% restante llevan carpetas de documentos.

Al preguntarles sí ¿Es de fácil acceso es el aplicativo o herramienta utilizada para almacenar la información en la empresa en la que labora? ¿Es actualizado con frecuencia el aplicativo o la herramienta utilizada en la empresa que labora? El 89% responde que Sí y 11% restante dice que No.

En la pregunta 21. ¿Cómo se protege el conocimiento explícito como lo son documentos en la empresa donde labora?

El 76% responde que, en bases de datos, el 18% responde que tiene archivos y el 6% no protege los documentos.

Tabla 14. ¿Realizan mesas de trabajo en la empresa donde labora donde expongan sus experiencias, realicen acciones de mejoras a los productos o servicios prestados?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
No	53	56%
Sí	42	44%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 20.

El 56% de los encuestados responde que no se realizan mesas de trabajo para exponer experiencias o se hagan correctivos a los productos o servicios que presten, el 44% restante dice que Sí se hacen, es de observar que existe una debilidad en este tema.

Por medio de los resultados obtenidos producto de la recolección de información en la encuesta aplicada a los empresarios y trabajadores de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha, se pueden evidenciar las falencias que tienen en la gestión del conocimiento; la mayor parte de las empresas son dedicadas a la actividad del comercio al por mayor y al por menor, cuentan con un número de empleados que oscilan entre uno y diez representado por un 55% , a la hora de hacer la selección de sus trabajadores el 60% tienen en cuenta que sepan trabajar en

equipo en porcentaje menores están los que tienen en cuenta que sean proactivos, tengan conocimiento en tecnología, que sean innovadores y creativos.

Por otro lado, en cuanto al nivel de cultura del conocimiento con relación a la confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento el 58% responden que es bajo, mientras que en porcentaje menores dicen ser alto y medio lo que indica que se da pero no de la mejor manera, en cuanto al conocimiento explícito el 64% no tienen procedimientos de las actividades desarrolladas, el porcentaje restante responde que se tienen procedimientos de auditorías internas, control de registros, acciones de mejora, manual de gestión del conocimiento, manual de conducta, lineamientos deportivos y productos no conformes, por el lado de la estrategias organizacional el 62% responde que no tiene relación con la gestión del conocimiento mientras que en porcentajes menores dicen tener plan de acción, objetivos estratégicos, cronogramas, objetivos empresariales, planificación de actividades preventivas herramientas tecnológicas utilizadas y plataforma estratégica de la empresa, por otro lado para el almacenamiento de la información la mayoría representado en un 46% tiene base de datos de Excel mientras que en porcentajes menores responde que tienen un aplicativo con 39% y ninguno 9% que es de fácil el cual es actualizado periódicamente.

Estrategias de gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha - La Guajira.

La competitividad actualmente tiene una relación estrecha con la innovación y las nuevas tecnologías, debido a que estas inciden en el tiempo de supervivencia y competencia de la empresa, en este sentido las empresas deben tener estrategias que les permitan ser cada día más competitivas tanto a nivel interno como externo, de este modo a nivel interno mantener buenas

relaciones con los trabajadores, capacitarlos, mejorar e implementar las tecnologías de la información y comunicación, la cual facilita mantener registros actualizados, bases de datos de empresas proveedoras, clientes, software contables y toda la información importante de los grupos de interés de la misma.

Por otro lado, la innovación en las pymes es importante, teniendo en cuenta que a pesar de no contar con muchos recursos deben de mantener ideas creativas que les permitan sostenerse en el tiempo, adaptarse a los cambios acelerados y bruscos que muestra el mercado en el cual se mueven, por medio de la innovación se logra una ventaja competitiva que aporta al crecimiento económico.

“Las pymes que innovan consiguen una mayor sostenibilidad económica en las ventas a diferencia de las que no lo hacen, las innovaciones se pueden presentar de diferentes formas como el producto, el diseño del producto, las maquinarias utilizadas y hasta la propia empresa innova en sus procesos de producción, ventas y la manera de como analizar su recurso humano” (Villacis 2018).

Por otro lado, en la pregunta realizada a los trabajadores y empresarios de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha sobre las estrategias utilizadas a nivel interno que tiene que ver con retener a los empleados respondieron lo siguiente:

Tabla 15. ¿Qué estrategias utilizan en la empresa donde labora para retener a los empleados?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Buen clima laboral.	53	56%
Inducción	22	23%
Horarios flexibles para que se puedan capacitar.	15	16%
Incentivos	4	4%
Ninguno	1	1%
Total	95	100

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 4.

Como estrategias para retener a sus empleados con el mayor porcentaje está el buen clima laboral con el 56%, el 23% responde que recibe Inducción lo que hace que el empleado tenga contacto con el conocimiento explícito de, un 16% responde que horarios flexibles para que puedan capacitarse o seguir sus estudios, un 4% dice que incentivos y el 1% restante contesta que no tienen estrategias.

Tabla 16. Indique que tipo de actividades promueve la empresa para compartir experiencias e información para desarrollar la innovación y la creatividad de los trabajadores.

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
No realizan	45	47%
Tener espacios de desarrollo de ideas	17	18%
Hacer grupos de trabajo con trabajadores distintos	12	13%
Capacitación a los trabajadores en liderazgo e innovación	10	11%
Capacitación de actualización	1	1%
Capacitación de procesos	1	1%
Capacitaciones de actualización	1	1%
Capacitaciones en el área en la que labora	2	2%
Capacitar en los aplicativos	1	1%
Capacitarse en los temas necesarios	1	1%
Concurso empleados del mes	1	1%
Espacios recreativos para desarrollo de actividades	1	1%
Hacer reuniones informativas	1	1%
Reuniones de fin de año	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuestas pregunta 5.

Como se puede observar el 47% de las pymes encuestadas en el distrito turístico y cultural de Riohacha dice que se no realizan actividades para compartir experiencias con el fin de desarrollar la innovación y la creatividad de los trabajadores, por otro lado 18% responde que tienen espacios para desarrollar ideas, el 13% dicen hacer grupos de trabajo con trabajadores distintos,

el 11% dicen que promueven la capacitación a los trabajadores en liderazgo e innovación, con 1% y 2% están los que indican que reciben capacitación de actualización, capacitación de procesos, capacitación del área donde labora, capacitación en aplicativos, capacitación en temas necesarios, concurso de empleado del mes, espacios recreativos para el desarrollo de actividades, hacer reuniones informativas, reuniones de fin de año.

Tabla 17. Seleccione de las siguientes estrategias cuales son implementadas por su empresa a nivel de gestión del conocimiento.

Respuestas	Encuestados	%
Mantener actualizada la información de los clientes	55	58%
Reuniones donde se hace retroalimentación de los procesos y exponer experiencias vividas.	13	14%
Tener un software o aplicativo para la gestión de los documentos.	4	4%
Establecer grupos de trabajadores que destaquen en los procesos para hacer acciones de mejora	2	2%
Tener espacios creativos	3	3%
Mayor uso de tecnología en todas las áreas de la empresa.	2	2%
Definir canales de comunicación para difundir la información	1	1%
Ninguna	11	12%
Aplicativo para registrar la mercancía	1	1%
Aplicativo para registrar las ventas	1	1%
Reuniones de compañeros	1	1%
Espacios recreativos	1	1%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuestas pregunta 13.

El 58% de los encuestados dice que se mantiene actualizada la información de los clientes, el 12% respondió que otro en el cuál dice que ninguna, otros responden que reuniones con compañeros, espacios recreativos, aplicativo para registrar ventas y mercancías, con el 14% responden realizar reuniones de retroalimentación de los procesos y exponer experiencias vividas, en porcentajes menores están los que dicen tener un software o aplicativo para la gestión

de documentos representado en un 4%, el 3% tiene espacios creativos, el 2% responde tener mayor uso de tecnología, el 1% dice definir canales de comunicación para difundir la información.

Como resultado de la encuesta realizada a las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha, se determina que a nivel interno la estrategia más utilizada por los empresarios para retener a sus empleados es manejar un buen clima laboral representando un 56% en menores porcentajes está realizar inducción de las actividades que va a realizar, permitirles a los trabajadores horarios flexibles para que puedan seguir sus estudios y darles incentivos y otro dice que no tiene ninguno.

Por otro lado, en su mayoría los encuestados respondieron que no se realizan actividades en las cuales se promueva el desarrollo de innovación y de la creatividad, mientras que en menores porcentajes dicen que tienen espacios para desarrollar ideas, hacen grupos con otros trabajadores y otros son capacitados.

Mientras que en las estrategias externas se puede observar que en mayor porcentaje se tiene actualizada la información de los clientes, en menor porcentaje está reuniones de retroalimentación de procesos.

Imagen 5. Estrategias implementadas por las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha.



Fuente: Elaboración propia.

Impacto de la gestión del conocimiento en las pymes del Distrito, Turístico y Cultural de Riohacha.

“Las nuevas tendencias organizacionales muestran la importancia de que las organizaciones involucren a sus trabajadores en los procesos donde sea un propósito compartido. En este sentido para hacer más fuerte la experiencia del trabajador, se deben adoptar las tecnologías de la información y comunicación por parte de la oficina de talento humano en el cual se utilicen herramientas tecnológicas para ir conociendo las experiencias que han tenido los trabajadores en sus puestos de trabajo”. (Gavilán 2017).

Por consiguiente, se puede decir que la tendencia va hacia un trabajo colaborativo que es realizado entre la oficina de talento humano y el marketing, donde los proyectos son desarrollados en torno a la marca, ligando al cliente y con el compromiso, preferencia de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior las pymes del Distrito turístico y cultural de Riohacha según la encuesta realizada en los puntos concernientes los empleados y empresarios respondieron de la siguiente manera:

Tabla 18. ¿Cuál cree usted que es el nivel de gestión de conocimiento en la empresa donde labora en cuanto a la creación, captura, estructuración, diseminación, adquisición y aplicación?

Nivel	Encuestados	Porcentaje
Bajo	53	56%
Alto	25	26%
Medio	17	18%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 17.

El 56% de los encuestados responden que el nivel en cuanto a la creación, captura, estructuración, diseminación, adquisición y aplicación es Bajo, el 26% dice que es Alto y el 18% responde que Medio.

Tabla 19. ¿Por qué cree que es importante la gestión del conocimiento y qué cambios ha generado en su empresa?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Opinan	61	64%
No opina	34	36%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia. Respuesta pregunta 18.

Haciendo un resumen de las respuestas según los encuestados la gestión del conocimiento es importante porque:

Ayuda a mejorar los procesos.

Se tiene una constante actualización y se mantiene a la vanguardia.

Ayuda a que los empleados estén encaminados en la misma dirección.

Permite que la empresa crezca.

Se tiene mayor productividad y creatividad por ende ser más competitivas en el mercado.

Se realiza intercambio de conocimiento.

Permite tener acceso a información relevante y necesaria en el momento oportuno.

Implementar estrategias y poder mantener procesos.

Según los encuestados los cambios que se han generado en su empresa son:

Compra de equipos tecnológicos.

Aplicativo para llevar la contabilidad.

Implementación de herramientas tecnológicas.

Seguimiento a los clientes.

Como resultado a los impactos que ha generado la gestión del conocimiento en las pymes se ha enfocado más en la tecnología de la empresa en el que se han implementado aplicativos o herramientas tecnológicas que mejoren u optimicen los procesos y permitan hacer seguimiento de comportamiento a los clientes.

Plan estratégico de gestión del conocimiento que le permita el fortalecimiento en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha La Guajira.

En la realización del plan estratégico del conocimiento para las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha se utiliza “el proceso secuencial de la metodología planteada” (Henao & Cardona 2010; Smith 2003). El cual cuenta con “la Formulación del plan estratégico de la gestión del conocimiento, Misión de la gestión del conocimiento, Visión de la gestión del conocimiento, Estrategias de la gestión del conocimiento recomendadas, Objetivos estratégicos de gestión del conocimiento, Roadmap (mapa prospectivo), Portafolio de proyectos a corto, mediano y largo plazo, Estructura organizativa de la gestión del conocimiento, Roles y responsabilidades”

Formulación del plan estratégico de la gestión del conocimiento.

Misión de la gestión del conocimiento.

La misión se construyó a raíz de las preguntas que se les hicieron a los trabajadores y empresarios de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha la cuales fueron ¿Cuál es la misión de la empresa dónde labora? ¿Cómo ve la empresa donde labora a corto, mediano y largo plazo? Partiendo de sus respuestas y buscando que sean congruentes con la respuesta a la misión de la empresa de los 43% de los encuestados que definieron la misión, el 51% dice no tener y el 6% restante responde no conocerla. ¿La empresa donde labora cuenta con indicadores de medición de conocimiento que tipo de indicadores tiene?

Misión

La misión de la gestión del conocimiento en las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha está encaminada a sensibilizar, crear, intercambiar, promover y difundir la cultura de del conocimiento para innovar e inspirar a todas las partes interesadas y poder transformar los espacios de interacción para contribuir en el logro de la ventaja competitiva.

Visión de la gestión del conocimiento.

La visión fue realizada teniendo en cuenta la pregunta del cuestionario con el que se recolectó la información en la cual se les preguntó ¿Cuál es la visión de la empresa donde labora? partiendo de sus respuestas y buscando que sean congruentes con la respuesta a la misión de la empresa de los 43% de los encuestados que definieron la visión, el 51% dice no tener y el 6% restante responde no conocerla.

Ser líder con altos niveles de competencia.

Ser reconocida a nivel departamental.

Mayor empresa proveedora, con alta calidad, pioneros.

Visión

Ser referentes en gestionar, promover y difundir la cultura del conocimiento en la organización reconocida por innovar e inspirar y mantener una ventaja competitiva por tener altos niveles de competencia.

Estrategias de la gestión del conocimiento recomendadas.

A continuación, se describen las estrategias recomendadas para la de gestión del conocimiento en las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha para que puedan generar una ventaja competitiva teniendo en cuenta lo obtenido de la encuesta aplicada a los empresarios y empleados de las mismas.

“Para compartir el conocimiento tácito y explícito existen dos estrategias genéricas que son de codificación donde el conocimiento tiene un enfoque de persona-a-documento y la Estrategia de personalización. Intercambiar el conocimiento de persona-a-persona”. (Hansen et al., 1999; Henao & Cardona 2010; Malhotra, 2004).

Estrategias de codificación

Diseñar procedimiento sobre la planificación del conocimiento y la innovación.

Manual sobre gestión del conocimiento.

Diseño de políticas para salvaguardar la información.

Procedimiento para registro de clientes.

Estrategias de personalización

Realizar formación a los empleados en liderazgo e innovación.

Talleres de aprendizaje sobre el trabajo realizado diariamente.

Objetivos estratégicos de gestión del conocimiento.

Para establecer los objetivos estratégicos de gestión del conocimiento se tienen en cuenta las respuestas a la pregunta ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de gestión del conocimiento de la empresa donde labora? El 62% responde no tener objetivos estratégicos, el 25% describen la visión de la empresa, mientras que el 13% restante dice no conocerla.

Sintetizando lo que los encuestados respondieron:

Facilitar el acceso a todo lo que la empresa desarrolla.

Mantener capacitado al personal en temas de actualidad.

Desarrollar actividades encaminadas a la capacitación de los trabajadores.

Objetivos

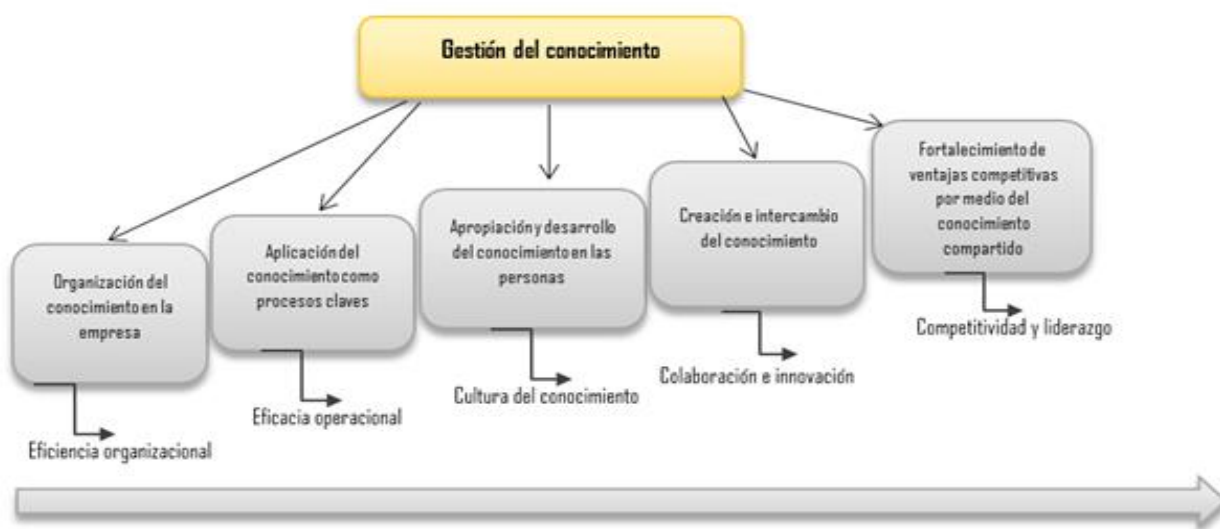
Crear e implementar y realizar seguimiento de las actividades destinadas al Plan Estratégico de Gestión del Conocimiento.

Divulgar la gestión del conocimiento de la empresa para crear ventaja competitiva.

Roadmap (mapa prospectivo).

Para el Roadmap que tiene como finalidad servir de guía gráfica para el desarrollo de actividades internas en las empresas que contribuyen a sensibilizar, socializar y difundir la gestión del conocimiento y lograr la visión deseada.

Imagen 6. Roadmap.



Fuente: Elaboración propia basado en Henao & Cardona (2010)

Portafolio de proyectos a corto, mediano y largo plazo.

El portafolio de proyectos es realizado con el resultado de la encuesta aplicada a los empresarios y empleados de las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha y el mapa prospectivo.

Tabla 20. Proyectos de gestión del conocimiento.

Proyecto	Objetivo	Problema a mejorar	Direccionamiento estratégico	Actividad	Recurso	Evidencia
Personas y cultura del conocimiento	Tener un nivel alto de cultura del conocimiento en cuanto confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento.	Falta de formación en empoderamiento, sentido de pertenencia con la empresa.	Estrategia de personalización y codificación del conocimiento.	-Realizar capacitaciones -Lluvia de ideas. -Mapas mentales. -Juego de Roles. -Mapa de conocimiento.	Humanos, tecnológicos	Actas de reuniones. Documentos producto de resultado de las reuniones y capacitaciones.
Estrategia organizacional de gestión del conocimiento	Compartir y difundir el conocimiento en la empresa. Diseminación del conocimiento	Falta de comunicación e información en los procesos.	Estrategia de codificación y personalización.	Socializar la misión, la visión, los planes estratégicos, los objetivos, metas, estrategias y hacer un vínculo con la gestión del conocimiento en la empresa.	Humanos, tecnológicos.	Documentos Procedimientos. Manual de gestión del conocimiento.
Estructura y Herramientas de gestión del conocimiento	Capturar, consolidar, proteger y compartir la información.	Falta de medios para proteger la información.	Estrategia de codificación.	-Innovación en productos. -Herramientas para la gestión documental. -Innovación en procesos. -Innovación en maquinaria o equipos. Retroalimentación de los procesos.	Humanos, tecnológicos.	Procedimientos, manuales e instructivos.
Procesos de gestión del conocimiento	Identificar, estructurar, y aplicar el conocimiento.	Desconocimiento de las actividades en los procesos.	Estrategia de personalización.	- Identificación de áreas que necesiten mejoras.	Humanos, tecnológicos	Procedimientos, manuales e instructivos.

				- Documentar la información de gestión del conocimiento.		
Medición y aseguramiento del conocimiento	-Conocer el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos. - Realizar acciones de mejora a los procesos y/o productos o servicios prestados.	Falta de medición y conocimiento de los resultados de cada proceso.	Estrategia de codificación.	-Establecer indicadores de las actividades realizadas.	Humanos, tecnológicos.	Matrices de indicadores.

Fuente: Elaboración propia. Basado en Ruiz (2018)

Estructura organizativa de la gestión del conocimiento.

“Todo plan, para ser llevado a la práctica, requiere de un grupo de personas que lideren y ejecuten los proyectos definidos; el plan de Gestión del Conocimiento no es la excepción. En este sentido debe contar con una estructura que no cambie la que tienen ya las empresas, por este motivo se debe evaluar cual estructura organizativa se le da al plan de gestión del conocimiento que se implantará.” (Henaó & Cardona 2010).

Roles y responsabilidades

Para que pueda tener éxito en “el sistema de gestión de conocimiento debe tener un director ejecutivo y responsable de la dirección de conocimiento, un comité de gestión de conocimiento, un equipo de soporte de Gestión del conocimiento y especialistas en Gestión del Conocimiento”. (Henaó & Cardona 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior y el tamaño de las empresas a las que se les aplica la investigación se decide que el empresario de la mano de un profesional encargado de la gestión del conocimiento articule con los trabajadores para:

Sensibilizar, capacitar, difundir al personal la gestión del conocimiento en la empresa.

Dar a conocerla misión, visión, proyectos, objetivos, metas, estrategias de gestión del conocimiento en la empresa.

Conclusiones

Con la realización de este trabajo, se comprobó que las pymes en el distrito turístico y cultural de Riohacha, desarrollan actividades de gestión del conocimiento en un nivel muy bajo, debido a que son llevadas a cabo sin tener un plan, y no son comunicadas.

Los elementos de la gestión del conocimiento ofrecen las mejores oportunidades para impactar positivamente el desarrollo socioeconómico de las Pymes en el distrito turístico y cultural de Riohacha – La Guajira, son el capital humano en la mejora de la cultura del conocimiento organizacional, las estrategias organizacionales en sinergia con la gestión del conocimiento, el capital relacional donde se tiene a todas las partes interesadas, los procesos de gestión del conocimiento, las herramientas e infraestructura para poder gestionar el conocimiento.

Por otro lado, en el primer objetivo específico el cual es hacer un diagnóstico se encontró que la mayoría de las pymes cuentan con de uno a diez empleados, son del comercio al por mayor y al por menor, las cuales no poseen misión, visión, indicadores, estrategias, planes estratégicos organizacionales, desconocen el tema sobre gestión del conocimiento, las actividades que son desarrolladas al interior de la empresa se hacen porque necesitan en un momento determinado hacer inducción a los nuevos empleados, informar de algún acontecimiento en la empresa pero no tienen planes de difusión, no exponen a donde quieren llegar a corto, mediano y largo plazo a la hora de contratar a los trabajadores como requerimiento especial es que sepan trabajar en equipo.

En términos generales, las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha presentan falencias en la gestión del conocimiento, a pesar que cuentan con pocos empleados, la cultura en la gestión del conocimiento tiene un nivel bajo debido a que pocas empresas en la que se encuentran los empleados que respondieron la encuesta realizan actividades encaminadas a incentivar la motivación, el liderazgo, el trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento.

En el segundo objetivo específico que es describir las estrategias de gestión del conocimiento como factor de competitividad según la encuesta aplicada a 95 trabajadores y empresarios empleados de las pymes en el distrito turístico y cultural de Riohacha, en por se encontró que las estrategias para retener a los empleados son el buen clima laboral, inducción, horarios flexibles e incentivos, para promover la creatividad y la innovación la mayoría 47% de los encuestados afirma que no realizan actividades, en porcentajes menores dicen tener espacio de desarrollo de ideas, otros que hacen grupos con otros trabajadores y otros dicen recibir capacitación sobre liderazgo e innovación.

En cuanto a las estrategias implementadas a nivel de gestión del conocimiento, en el conocimiento explícito mantienen la información de los clientes actualizada, tener un software de gestión de los documentos, y de conocimiento tácito está tener espacios creativos, hacer reuniones de retroalimentación de experiencias vividas y establecer grupos de trabajadores que se destaquen en los procesos.

En el tercer objetivo el impacto de la gestión del conocimiento las pymes del Distrito, Turístico y cultural de Riohacha han implementado herramientas tecnológicas en los procesos diarios, desde equipos y aplicativos contables además hacen seguimiento a los clientes.

Para el cuarto objetivo en el plan estratégico de la gestión se determinó que se deben implementar las estrategias de personalización y de codificación necesarias que estén enlazadas con el plan estratégico organizacional en el cual se debe organizar el conocimiento para que a través de colaboradores que tengan un rol específico en la gestión del conocimiento difunda la información con el fin de que todos manejen el mismo lenguaje además, quien desarrolle un plan estratégico de gestión del conocimiento tiene una ventaja competitiva.

El plan estratégico de gestión del conocimiento debe tener un diagnóstico de cómo se encuentra la empresa, tener una misión, visión, estrategias, objetivos, proyectos de lo que se va a mejorar.

Recomendaciones

Las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha, deben tener en cuenta que el talento humano es uno de los recursos más importantes que tiene la empresa por ese motivo deben incentivar en la realización de actividades donde se potencialice el conocimiento que ellos tienen para que se pueda generar creación e innovación en los productos y servicios que se ofrecen y de esta manera obtener una ventaja competitiva.

Se debe hacer articulación de estrategias de gestión del conocimiento debido a que el liderazgo tiene una fuerte incidencia en la cultura empresarial, por este motivo hay que fomentar la capacitación en formar líderes para crear una cultura del conocimiento sólida, en este sentido pueden iniciar con planes de formación y seguimiento.

Por otro lado, la gestión del conocimiento no es solo mantener herramientas tecnológicas para tener evidencias de la información, es importante que las empresas tengan plataformas donde se pueda realizar intercambio con proveedores y personas interesadas además que se proteja la información.

Referencias Bibliográficas

- Arguello Mendoza, P. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba – Perú [Tesis de doctorado, Universidad nacional San Marcos]. <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis17.pdf>
- Beltrán, A. (2006). Los 20 problemas de las pequeñas y Mediana Industria. <https://revistas.ueexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/1574/1426>
- Cámara de Comercio de La Guajira (2019) Informe de la actividad empresarial de La Guajira <http://www.camaraguajira.org/publicaciones/informes/informe-actividad-empresarial-de-la-guajira-2019.pdf>
- Castañeda Cárdenas, E. Naranjo Sáenz, L. (2017). Competitividad de las pymes sector comercio Santiago de Cali – Valle Colombia [trabajo de grado, Universidad Libre seccional Cali]. https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10406/Castaneda_Naranjo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Competitiva plataforma de competitividad Regional. Índice Departamental de Innovación para Colombia IDIC. (2015) <http://www.competitivas.gov.co/sites/default/files/pictures/indice-innovacion-departamental-para-colombia.pdf>
- Congreso de Colombia. Ley 590 (2000). Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.
- Congreso de Colombia. Ley 905 (2004). Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se

dictan otras disposiciones.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html

Gallardo de Parada, Y. y Moreno Garzón, A. (1987). Recolección de la información módulo 3 [Archivo PDF].

<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/3.->

Recolecci%C3%B3n-de-la-Informaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf

García Ruíz, J. (2013). Estrategias para la gestión del conocimiento en pymes del sector TI en el área de desarrollo de software de la ciudad de Medellín – Colombia [Proyecto opción a grado, Universidad de San Buenaventura seccional Medellín].

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1323/1/Estrategias_Gestion_Conocimiento_Garcia_2013.pdf

Gavilán, M. (27 de diciembre de 2017). Tendencias organizacionales para 2018 La República .net. <https://www.larepublica.net/noticia/tendencias-organizacionales-para-2018>

Gómez Díaz, M. Demuner Flores, M. Gómez Díaz, A. & Arriaga Tapia, R. (2013). Gestión del conocimiento en Pymes, una exploración. Revista In Vestigium Ire Vol. 6, pp. 1-25.

[///C:/Users/samsung/Downloads/785-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2356-2-10-20200413%20\(1\).pdf](///C:/Users/samsung/Downloads/785-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2356-2-10-20200413%20(1).pdf)

Henaó Cálada, M. y Cardona Ríos, S. (2010). Cómo se desarrolla un Plan de Gestión de Conocimiento en la práctica - Caso Metro de Medellín.

<https://aisel.aisnet.org/amcis2010/411>

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio P. (2006). Metodología de la investigación cuarta edición McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. Interamericana <https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodolog3ada-de-la-investigaci3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación Sexta edición McGraw-Hill. <https://www.docsity.com/es/metodologia-de-la-investigacion-sampieri/5081000/>
- Marulanda Echeverry, C. López Trujillo, M. y Mejía Giraldo, M. (2013). Análisis de la gestión del conocimiento en pymes de Colombia. Gerencia Tecnología Información. Pp 33-43 Colombia.<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4546794.pdf>
- Moya, J. (2001). Origen y situación actual de la gestión del conocimiento. Economistas. 1987 paginas 397 -401.
- Mul Encalada, J. Ojeda López, R. (2014). Análisis de la gestión del conocimiento en empresas con actividades de innovación en Yucatán <http://premio.investiga.fca.unam.mx/docs/ponencias/2014/2.1.pdf>
- Nonaka, I & Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf
- Nonaka, I. (2007). La empresa creadora de conocimiento [archivo PDF]. https://bschogardecristo.files.wordpress.com/2007/08/nonaka_red.pdf
- Ochoa Ruiz, J. Olivares Leal, A. y Coronado Quintana, J. (2017). La gestión del conocimiento como factor de competitividad de las pequeñas y medianas empresas. En Prieto –Pulido, R y García-Guilianny, J. (2017). Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial. Ediciones
- Plan de desarrollo Riohacha cambia la historia (2020). <http://www.riohachalaguajira.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Documents/PLAN%20DE%20DESARR>

OLLO%20DISTRITAL%20RIOHACHA%20%20CAMBIA%20LA%20HISTORIA%20%20VERSION%2005%2005%202020.pdf

Pérez –Montoro Gutiérrez, M. (2008). Gestión del conocimiento en las organizaciones. Ediciones Tria, S.L.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123350/1/Pe%CC%81rez-Montoro%20%282008%29%20Gestio%CC%81n%20del%20conocimiento%20en%20las%20organizaciones.pdf>

Pomarico Pimienta, P. (2017). Modelo de gestión de conocimiento de los grupos de Investigación de la universidad de La Guajira. [Trabajo de grado maestría en gerencia de sistemas de información y proyectos tecnológicos - Universidad EAN Bogotá].
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9091/Pom%c3%a1ricoPilar2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, J. De Aguas, J. (2015) Escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia http://www.competitivas.gov.co/sites/default/files/pictures/cepals1501237_es.pdf

Redacción el tiempo (26 de diciembre 2019) ¿Cómo fortalecer la competitividad de las pymes para 2020? El tiempo. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/competitividad-de-las-pymes-en-colombia-para-2020-446922>

Ruiz Correa, A. (2018). Plan estratégico de gestión del conocimiento para el área de educación y desarrollo escolar del museo parque explora [Trabajo presentado como requisito para optar por el título de magíster Universidad EAFIT – Medellín – Colombia].
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13344/Alexandra_RuizCorrea_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Rubio, C. (2012). Gestión estratégica organizacional aplicada a las Pymes constructoras en Colombia. 4.2.4 Estrategia competitiva [Trabajo de investigación Tutelado Universidad

EAN – Universidad de Nebrija –

España]. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2845/RubioClaudia2012.pdf;jsessionid=D13E69123F95756EEBFC51CEF9A5DF60?sequence=3>

Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica cuarta edición Limusa Noriega Editores. <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/El-Proceso-De-La-Investigacion-Cientifica-Tamayo-Mario.pdf>

Universidad ICESI. Consultorio de comercio exterior Competitividad (2007).

<https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2007/10/05/competitividad/#:~:text=La%20competitividad%20es%20la%20capacidad,posici%C3%B3n%20en%20el%20entorno%20socioecon%C3%B3mico.13>. Anexos

Universidad Simón Bolívar. Barranquilla – Colombia.149-181.

https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_5_Gesti%C3%B3n_Conocimiento.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Villacis Vargas, J. (2018) Factores de Competencia entre PYMES Revista Espirales

<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/viewFile/247/196>

Anexos

Anexo 1

Encuesta

Esta encuesta es realizada con fines académicos, la cual tiene como objetivo analizar la gestión del conocimiento en las pymes del distrito turístico y cultural de Riohacha para dar respuesta a los objetivos específicos de la investigación realizar un diagnóstico, conocer el impacto, describir las estrategias utilizadas y elaborar un plan estratégico de gestión del conocimiento, aplicada a empresarios y trabajadores.

La encuesta está dividida en 6 partes 1) datos generales, desde la segunda parte se aplican lo que denomina Ruiz (2018) como “los cinco pilares de la gestión del conocimiento 2) Las personas y la cultura del conocimiento organizacional, 3) La estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento, 4) La infraestructura y herramientas para la gestión del conocimiento, 5) Los procesos de gestión del conocimiento”.

1. Datos Generales

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

- 01 a 10
- 10 a 40
- 40 a 80
- 80 a 100
- más de 100

2. ¿A qué actividad pertenece la empresa en la que labora?

- Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura y Pesca
- Explotación de minas y canteras
- Industrias manufactureras

- Electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
- Distribución de agua, saneamiento ambiental
- Construcción
- Comercio al por mayor y al por menor
- Transporte y almacenamiento
- Alojamiento y servicios de comida
- Información y comunicaciones
- Actividades financieras y de seguros
- Actividades inmobiliarias
- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Actividades de servicio administrativos y de apoyo
- Administración pública y defensa; seguridad social
- Educación
- Actividades de la salud humana y de asistencia social
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación
- Otras actividades servicios
- Actividades de los hogares en calidad de empleadores

2. Las personas y la cultura del conocimiento organizacional.

3. ¿Seleccione qué características se tienen en cuenta en su empresa en el proceso de selección de los trabajadores?
 - Que sean creativos
 - Innovadores
 - Conocimiento de nuevas tecnologías de la información y comunicación
 - Proactivos
 - Inteligentes emocionalmente
 - Ambiciosos
 - Trabajo en equipo
 - Otra ¿cuál?

4. ¿Qué estrategias utilizan en la empresa donde labora para retener a los empleados?
 - Inducción

- Incentivos
- Horarios flexibles para que se puedan capacitar.
- Buen clima laboral.
- Otros ¿Cuáles?

5. Indique que tipo de actividades promueve la empresa para compartir experiencias e información para desarrollar la innovación y la creatividad de los trabajadores

- Hacer grupos de trabajo con trabajadores distintos
- Capacitación a los trabajadores en liderazgo e innovación
- Tener espacios de desarrollo de ideas
- Otras ¿cuál?

6. ¿Cuál es el nivel de importancia de la cultura del conocimiento en la empresa donde labora en cuanto a Confianza, motivación, liderazgo, trabajo colaborativo, reuniones de intercambio de conocimiento?

- Alta
- Medio
- Baja

7. ¿Qué procedimientos documentados sobre el desarrollo de sus actividades tiene la empresa?

- Productos no conformes
- Acciones de mejora
- Auditoria interna
- Control de registros
- Manual de gestión del conocimiento
- Otros ¿cuáles?

3. La estrategia organizacional en relación con la gestión del conocimiento.

8. ¿Cuál es la misión de la empresa dónde labora?

9. ¿Cuál es la visión de la empresa donde labora?

10. ¿La empresa donde labora cuenta con?

- Objetivos estratégicos de gestión del conocimiento
- Plan estratégico de gestión del conocimiento
- Plan de acción
- Otro ¿cuál?

11. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de gestión del conocimiento de la empresa donde labora?

12. ¿cómo ve la empresa donde labora a corto, mediano y largo plazo?

13. Seleccione de las siguientes estrategias cuales son implementadas por su empresa a nivel de gestión del conocimiento.

- Definir canales de comunicación para difundir la información
- Tener espacios creativos
- Reuniones donde se hace retroalimentación de los procesos y exponer experiencias vividas.
- Establecer grupos de trabajadores que destaquen en los procesos para hacer acciones de mejora.
- Mantener actualizada la información de los clientes.
- Tener un software o aplicativo para la gestión de los documentos.
- Mayor uso de tecnología en todas las áreas de la empresa.
- Otra ¿Cuál?

4. La infraestructura y herramientas para la gestión del conocimiento.

14. Señale qué herramientas tecnológicas tiene instaladas la empresa en la que labora para el almacenamiento de la información

- Software
- Aplicativo
- Bases de datos en Excel
- Carpetas de documentos.
- Otros ¿Cuáles?

15. ¿Es de fácil acceso es el aplicativo o herramienta utilizada para almacenar la información en la empresa en la que labora?

- Sí
- No

16. ¿Es actualizado con frecuencia el aplicativo o la herramienta utilizada en la empresa que labora?

- Sí
- No

5. Los procesos de gestión del conocimiento.

17. ¿Cuál cree usted que es el nivel de gestión de conocimiento en la empresa donde labora en cuanto a la creación, captura, estructuración, diseminación, adquisición y aplicación?

- Alta
- Medio
- Baja

18. ¿Por qué cree que es importante la gestión del conocimiento para la empresa y qué cambios ha generado en su empresa?

6. Medición y aseguramiento del conocimiento

19. ¿La empresa donde labora cuenta con indicadores de medición de conocimiento que tipo de indicadores tiene?

- Protección del capital intelectual
- De aplicación de conocimiento
- De buenas prácticas
- De adquisición del conocimiento.
- Otro ¿Cuál?

20. ¿Realizan mesas de trabajo en la empresa donde labora donde expongan sus experiencias, realicen acciones de mejoras a los productos o servicios prestados?

- Sí
- No

21. ¿Cómo se protege el conocimiento explícito como lo son documentos en la empresa donde labora?

- Base de datos
- Archivos.
- Gestión documental.
- Administrador de contenidos.
- Otro ¿cuál?