

HERRAMIENTA METODOLÓGICA Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS FAMI Y MICROEMPRESAS DEL SUBSECTOR CALZADO EN LA LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO DE BOGOTÁ D.C.

METHODOLOGY AND ANALYSIS TOOL FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE NEIGHBORHOOD ANTONIO NARIÑO IN BOGOTA DC

Nicolás Otálora (1)
Alexandra Montoya (2)
Iván Montoya R. (3)

ABSTRACT

This article defines individual knowledge and human cognitive process through items such as prereflexive and reflective consciousness, experience, ideas world, the perception, and the concept of tacit and explicit knowledge. With all these elements is proposed an individual knowledge model as a basis for a collective and organizational knowledge model, and it is explained the relationships and influences between the dimensions of knowledge. As an application of the model, is presented a diagnostic tool of the footwear sub-sector in the neighborhood Antonio Nariño in Bogota D.C., composed by familiar micro factories. This tool is based on a qualitative level of perception: a). High-positive. b). Medium. c). Low-negative. d). No answer. It is developed a values matrix with the results, which allows to study and diagnose the families and micro factories in the footwear sub-sector, in the neighborhood Antonio Nariño in Bogota D.C.

Key words: Knowledge management, footwear subsector.

55

RESUMEN

El artículo define el conocimiento individual y el proceso cognitivo del hombre a través de elementos como la conciencia prerreflexiva, la conciencia reflexiva; la experiencia; el mundo de las ideas; la percepción; el concepto, el conocimiento tácito y explícito. De estos elementos se propone un modelo de conocimiento individual como base del conocimiento colectivo y organizacional explicándose las relaciones e influencias entre las dimensiones del conocimiento. Como aplicación del modelo se plantea una herramienta de diagnóstico del sector fami y microempresarial de la Localidad Antonio Nariño, basada en una escala cualitativa de percepción de extremos: a). Alto-positivo. b). Medio. c). Bajo-negativo. d). Ns/nr. Con los resultados obtenidos se construye una matriz de valores macro; que permite estudiar y diagnosticar el sector fami y microempresarial de la localidad Antonio Nariño.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, sector calzado.

Código JEL: M1, L25, D21

(1) Magíster en Administración, Administrador de Empresas, Universidad Nacional de Colombia. E-mail: nicolasotalaror@hotmail.com Dirección: Tv 93 No. 22 D 35 teléfono: 313 444 15 60

(2) Administradora de Empresas, Magíster en Administración, Doctora en Ciencias Económicas, Profesora Asociada Facultad de Ciencias Económicas, Coordinadora Nacional del Concurso Docente, Universidad Nacional de Colombia. E-mail: iamontoyar@unal.edu.co

(3) Administrador de Empresas, Magíster en Administración, Doctor en Ciencias Económicas, Profesor Asociado, Decano, Facultad de Agronomía Universidad Nacional de Colombia. E-mail: iamontoyar@unal.edu.co

INTRODUCCIÓN

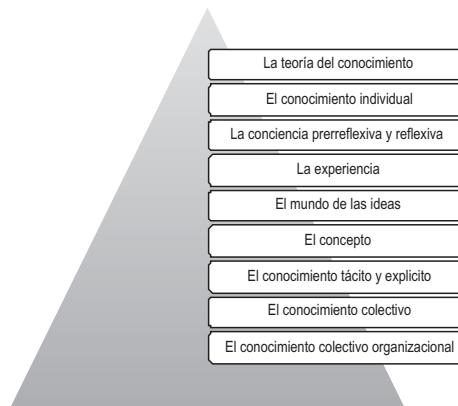
El presente trabajo tiene como objeto el estudio del conocimiento en el sector calzado en la Localidad Antonio Nariño de Bogotá, el cual se diagnostica mediante una herramienta metodológica que permite el análisis de la gestión del conocimiento de las unidades fami y microempresarias de dicho sector. Inicia planteándose un problema fundamental para la investigación, ¿Cómo se forma el conocimiento? Se da respuesta a estos cuestionamientos explicando las dimensiones del conocimiento, el individual, el colectivo y el colectivo organizacional; se describen tres variables que son la base del modelo que se propone y que son importantes para el desarrollo de la herramienta metodológica, se reflexiona sobre la dimensión del conocimiento colectivo, entendido como cierto tipo de información interpretada y utilizada por organizaciones con experiencias, con determinadas capacidades y que es considerada valiosa o relevante en el contexto de la nueva economía, que da lugar a la gestión del conocimiento.

Con este marco en mente, se propone el modelo de conocimiento sectorial y la herramienta metodológica con sus elementos, para ello, se desarrolla la investigación en el subsector calzado de la fami y microempresas de la Localidad Antonio Nariño. Con ello se logra diagnosticar el subsector de los fami y microempresarios de la Localidad Antonio Nariño de Bogotá D.C, explicando los hallazgos más representativos.

La teoría del conocimiento como marco conceptual de la gestión del conocimiento

La teoría del conocimiento es un instrumento básico para la gestión empresarial. Permite la administración de las variables para identificar, clasificar, proyectar y usar de un modo más eficiente la información y la experiencia acumulada para alcanzar ventajas competitivas, (Nieves, Leon, 2001, 2) como elementos fundamentales para este marco conceptual, se proponen las siguientes variables que resultan pilares del modelo que se propone (Newman Brian, Conrad Kurt. 1999):

Figura 1. Elementos fundamentales de la teoría del conocimiento



FUENTE: Adaptado de (Newman Brian, Conrad Kurt. (1999), Guzmán (2005), Sánchez (1999)

Estas variables se describen a continuación:

El conocimiento individual: La forma de conocer desde la dimensión individual. Se puede dividir en dos partes: El aprendizaje operacional es aquél que se adquiere a nivel de proceso, a través del cual el individuo aprende los pasos requeridos para llevar a cabo ciertas tareas. Este tipo de conocimiento está basado en rutinas y El aprendizaje conceptual incluye el pensamiento sobre las causas subyacentes de las acciones exigidas cuyas condiciones, procedimientos y conceptos son debatidos y se crean nuevos marcos de referencias. Por tanto, el modelo de aprendizaje individual está compuesto por un ciclo de aprendizaje conceptual y organizacional, el cual es alimentado por los modelos mentales propios de la persona. (Martínez, 2006)

La conciencia prerreflexiva y reflexiva: Existen dos formas de “conocer”; la conciencia prerreflexiva y la conciencia reflexiva: La conciencia prerreflexiva se define como aquel conocimiento de - estar presente en - el ser humano; pero en este conocimiento, normalmente se omite el propio conocimiento. (Merleau, Waelhens, 1953). Por consiguiente se trata de conciencia con respecto a algo, no se trata de conciencia explícita, que no sea temática con respecto al objeto, puede, sin embargo,

convertirse en temática y explícita mediante el explícito retorno a la conciencia reflexiva que es el otro elemento del conocer. Mediante la conciencia se está originalmente presente en sí mismo, pero mediante la reflexión la persona se pone en la presencia de ella misma.

La experiencia: El conocimiento se alimenta constantemente de la experiencia. La percepción externa permite el conocimiento del mundo exterior y la percepción interna. (Hume 1902, Merleau, Waelhens, 1953).

El mundo de las ideas: El mundo de las ideas que inicialmente se presenta en la teoría de Platón, es el eje a través del cual se articula el conocimiento. Tradicionalmente se interpreta el mundo de las ideas desde dos modos de realidad, una la inteligible, y otra la sensible. La realidad inteligible, se denomina "Idea", tiene las características de ser inmaterial, eterna e indestructible, constituye el modelo o arquetipo de la otra realidad, la sensible, constituida por lo que ordinariamente se llaman "cosas", y que tiene las características de ser material, corruptible, sometida al cambio, esto es, a la generación y a la destrucción, y que resulta no ser más que una copia de la realidad inteligible (Vargas 1975).

El concepto: El concepto es una forma de raciocinio humano, por la cual se expresan las características generales de las cosas. El proceso del conocimiento comienza en las percepciones sensoriales, por la observación directa de tales o cuales cosas y fenómenos del entorno del mundo real. Pero el conocimiento no permanece detenido en esta primera fase; se eleva a la fase superior a la de la formación de conceptos, de categorías y de leyes.

Los conceptos para la teoría del conocimiento son la expresión de la esencia de la realidad. Esta expresión trasciende el carácter mutable de lo concreto y es la base que hace posible que se hable de verdad absoluta (Bagú, 1986). Este señalamiento apunta muy cerca de la opinión de Platón. No cabe duda de que hay un mundo de ideas.

No obstante, resulta claro que el mundo por medio de la percepción produce el mundo de

ideas, a las que se da sentido y expresión por medio de los conceptos que son los que forman en definitiva el proceso del conocimiento y son paso obligado para la transformación del conocimiento tácito a explícito.

El conocimiento tácito y explícito: De la interacción de entorno, el mundo real, de los fenómenos con los sentidos por medio de la percepción y la experiencia se crea una conciencia prerreflexiva de lo real que es el elemento esencial del conocimiento tácito, que es posible que pase o no al mundo de las ideas, el conocimiento tácito se trata entonces de lo aprendido gracias a las experiencias individuales que también involucra conocimientos inmutables e intangibles como las creencias, el punto de vista propio del individuo y los valores, se relacionan por medio de la percepción con lo que surge de la experiencia, con lo físico, los fenómenos y lo subjetivo. El conocimiento tácito incluye elementos cognoscitivos en el mundo de las ideas como modelos mentales, esquemas, paradigmas o creencias que funcionan como filtro de la percepción y que crea el inicio del conocimiento individual, haciendo y manipulando analogías en la mente.

El conocimiento explícito se expresa por medio de la codificación, incluidos enunciados, expresiones matemáticas, especificaciones, manuales, etc., y puede ser fácilmente transmitido de un individuo a otro, se relaciona con lo mental, subjetivo y objetivo, completando así la totalidad de los elementos del proceso de conocimiento individual (Kim, 1993).

57

Figura 2. Modelo propuesto de conocimiento individual

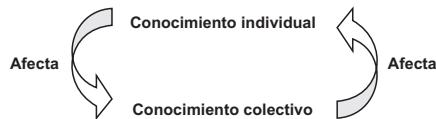


FUENTE: Adaptado de Kim, 1993.

Los conceptos explícitos afectan y transforman el mundo real, que a su vez modifican el entorno y causan sensaciones por medio de la percepción al hombre. El proceso de pensamiento es un procedimiento circular, en consecuencia el conocimiento no es estático, resulta de la dinámica de moldear el entorno y éste a su vez la mente en continuo retorno, pero nunca igual, siempre diferente y dependiente en casi una relación simbiótica.

El conocimiento colectivo: El conocimiento colectivo parte de la colectividad de individualidades (Argyris y Schön, 1978); sin embargo esto no quiere decir que el conocimiento colectivo sea tan solo la suma de los conocimientos individuales, para efectos del modelo que aquí se propone, se distinguen dos procesos de conocimiento, el que se da internamente en el individuo y el que se da en el colectivo donde las personas contextualizan su ejercicio cognoscitivo, entre ambos procesos se da una relación de amoldamiento entre sí, el conocimiento individual afecta el conocimiento colectivo y éste a su vez ejerce efectos sobre el conocimiento individual.

Figura 3. Dependencia del proceso individual y colectivo



FUENTE: Adaptado de Nonaka, Takeuchi, 1995, García, 2009.

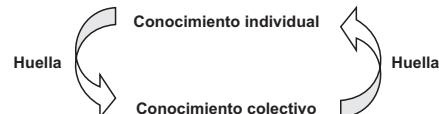
Es en esta modificación circular dialéctica que se da el proceso de socialización del conocimiento, una vez codificado el conocimiento tácito o implícito y este es llevado al entorno y otros individuos, colectivizan los conocimientos formando culturas colectivas de conocimiento.

Cada individuo tiene un proceso de conocimiento como se observó en la figura 1 y cada uno representa una parte del conocimiento en la entramada de conocimientos tácitos formados en el mundo de ideas y conocimientos explícitos codificados, los dos influenciados por la experiencia construida históricamente según el

entorno y la percepción de cada individuo. Con estos elementos cada ser forma su conocimiento que determina los conceptos de la realidad. Esta red se dinamiza interrelacionándose con otros individuos, dicha interrelación determina la entramada lógica cognoscente del colectivo.

A través de estos procesos, la experiencia va dejando huellas únicas e individuales al conocimiento colectivo, moldeando el entorno, ésta a su vez también puede moldear el conocimiento individual según el colectivo de huellas que otros individuos han dejado allí y así de manera infinita.

Figura 4. Relación entre el conocimiento individual y colectivo



FUENTE: Adaptado de Nonaka, Takeuchi, 1995, García, 2009.

De este moldeamiento de participación individual en el conocimiento colectivo y de la transformación que éste refleja a la percepción individual, cada individuo también transforma su entramada lógico cognoscente determinando su alineación por medio de la comunicación para la construcción de un conocimiento colectivo organizacional.

El conocimiento colectivo organizacional: El proceso de conocimiento colectivo organizacional si bien se relaciona con el individual y el colectivo, sugiere la creación de conocimiento en la organización, se desarrolla haciendo que los conocimientos tácitos en los individuos y en el colectivo tengan que ser sustentados en la efectividad empírica, se refuerzen mediante el proceso investigativo y se expliciten ayudados con el lenguaje de la ciencia, para ser extendidos con mayor alcance tanto en el tiempo como en el espacio organizacional (Nonaka 1999).

Una primera caracterización del conocimiento organizacional, parte del conocimiento que genera la organización sobre sí misma iniciando

en el conocimiento individual y colectivo, en consecuencia dicho conocimiento pertenece específicamente a ella y se incorpora a su propio ser, diferenciándola (Kim, 1993); de esta manera, cuando las personas consumen productos o servicios de una organización, lo que compran y consumen en esencia, es un complejo estructurado de conocimientos individuales y colectivos entramados en el conocimiento organizacional y materializados en productos y servicios. Entre más sustancial sea el producto con la naturaleza revolucionaria del conocimiento de una organización, más diferenciado será y por supuesto más competitivo (Senge, 1995).

El conocimiento organizacional parte del conocimiento individual y colectivo (Miller, 1996), y es el resultado de interacciones de estos dos modelos de conocimiento, que son la médula espinal y la base del proceso del conocimiento organizacional.

El conocimiento de la organización se deriva de un área dinámica de socialización cognoscitiva de dominio de la organización, que permanece en el tiempo por encima de la permanencia de los individuos, donde cada conocimiento individual se ve obligado a aportar para enriquecerse y viabilizarse organizacionalmente. Los conocimientos estratégicos de la organización, aquellos que la diferencian, le dan sostenibilidad y crecimiento, pertenecen a ella misma, porque responden en su creación a la dinámica de aprendizaje de la organización y no a la de los individuos en particular.

El conocimiento colectivo organizacional permite reconocer y comprender el cuerpo integral de la organización y su relación dinámica, estructural y estratégica con el entorno; es esencialmente un enlazamiento de lenguajes y diversidades culturales de la organización, donde juega un papel determinante el traspaso colectivo e individual de conocimiento e información como proceso que agrupa la incorporación del conocimiento.

En este desarrollo se identifican tres variables esenciales para el estudio del conocimiento organizacional, (Ordóñez de Pablos, P. Parreño Fernández, J. 2005) la primera de ellas es el

traspaso individual del conocimiento e información, donde se agrupan aquellos elementos que tienen que ver con herramientas de transferencia de información tanto al interior de la organización como con su entorno, por ejemplo los canales de comunicación de conocimiento con los actores que hacen parte del entorno de relación directa de la experiencia de la empresa e inciden en ella, es decir los stakeholders y todos aquellos aspectos que de alguna manera afecten la personalidad de la empresa tanto interna como externamente. Ver figura 5.

Figura 5. Composición de la variable Traspaso individual del conocimiento e información



59

FUENTE: Adaptado de Minbaeva 2010.

La segunda variable es el desarrollo del aprendizaje, en lo que se agrupa e identifica los elementos que incentivan el crecimiento del conocimiento en la organización, allí se pueden clasificar, por ejemplo, la capacitación, las relaciones con el entorno, la identificación de productos, mejoramiento de procesos, etc., y todos aquellos elementos que permitan el aprendizaje interna y externamente. Ver figura 6.

Figura 6. Composición de la variable Desarrollo del aprendizaje



FUENTE: Adaptado de Hovland Ingie (2003)

La tercera variable se le denomina tratamiento de conocimiento e información conformada por los elementos que permiten a la organización canalizar, administrar, almacenar y reconocer el conocimiento.

Figura 7. Composición de la variable tratamiento de conocimiento e información



FUENTE: Adaptado de Tomas et al (2004).

Estos tres elementos dinamizadores del conocimiento colectivo organizacional permiten el desarrollo del modelo, son por esencia las variables que admiten ver a la organización de manera diferente pero con elementos similares y dependientes del modelo de conocimiento individual.

Es de señalar que los elementos de las variables no son estáticos y pueden incluirse o eliminarse algunos, según las características de la organización o sector a estudiar, el proceso de aprendizaje de las organizaciones depende de la optimización de las tres variables simultáneamente.

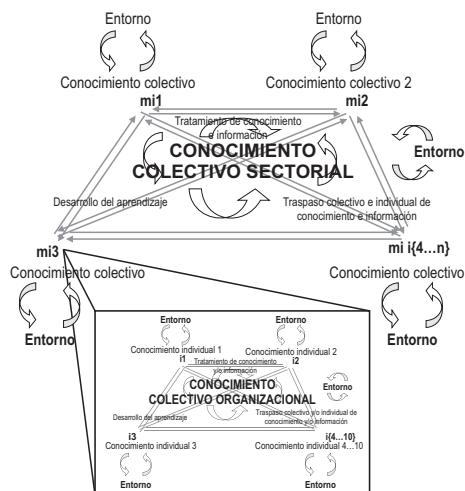
La información que resulta de esta interacción medida en las tres variables, como método de diagnóstico del conocimiento colectivo organizacional, permite tomar acciones al interior de la organización para crear, administrar, almacenar, socializar y trasformar el conocimiento, es decir interpretar y gestionar el conocimiento para desarrollar estrategias que busquen la optimización de todas las metas de la organización.

El conocimiento colectivo sectorial se construye por la interacción del conocimiento colectivo organizacional entrelazándolo en una nueva área de conocimiento influenciado por el entorno y en general por conocimientos de las organizaciones que el sector agrupa.

El perfil cognitivo del sector lo define la proporcionalidad de los conocimientos organizacionales, y la dinámica interna entre el traspaso colectivo e individual de conocimiento e información, el desarrollo del aprendizaje colectivo y el tratamiento de conocimiento e información organizacionales, el análisis de éstas variables permite la aproximación a la construcción de herramientas metodológicas que facilita medir, analizar y proponer una gestión sectorial de la gestión del conocimiento organizacional que puede ser insumo para políticas locales de competitividad sectorial y empresarial.

Modelo de conocimiento colectivo sectorial y herramienta metodológica

Figura 8. Modelo propuesto de conocimiento sectorial



FUENTE: Los autores.

El perfil cognitivo del sector lo define la proporcionalidad de los conocimientos organizacionales, y la dinámica interna entre el traspaso colectivo e individual de conocimiento e información, el desarrollo del aprendizaje colectivo y el tratamiento de conocimiento e información organizacionales, el análisis de éstas variables permite la aproximación a la construcción de herramientas metodológicas que facilita medir, analizar y proponer una gestión sectorial de la gestión del conocimiento organizacional que puede ser insumo para políticas locales de competitividad sectorial y empresarial.

Desarrollo de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se usaron las variables empleadas en el conocimiento colectivo organizacional con escalas cualitativas. La información relevante se obtuvo por medio de encuestas que capturaron la percepción de los micro y familiapresarios del sector calzado de la Localidad Antonio Nariño de Bogotá; por medio de preguntas enfocadas para cada una de las tres variables estudiadas.

La determinación de la muestra se hizo teniendo en cuenta que el tamaño de la población de Famiempresarios en la localidad era de 90, en donde con un nivel de confianza de 95.5% y siguiendo la fórmula de determinación muestral:

$$n = \frac{N * Z_\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_\alpha^2 * p * q}$$

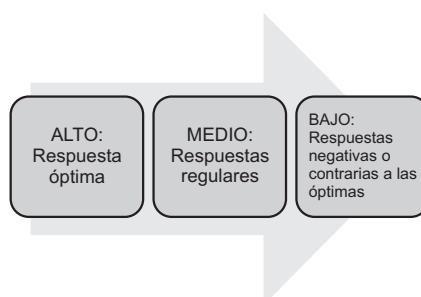
Donde:

- $N = \text{Total de la población} = 90$
 - $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
 - $p = \text{proporción esperada}$ (en este caso 0.5)
 - $q = 1 - p$ (en este caso 0.5)
 - $d = \text{precisión}$ (en este caso deseamos un 5%)

Y n = 74 empresarios.

Para el análisis de las encuestas de campo, se establecieron tres escalas cualitativas, que permiten un diagnóstico del sector de las familias y microempresas del calzado en el sector de Antonio Nariño en Bogotá, estas son: Alto-positivo, Medio, Bajo - negación, y No sabe / no responde.

Figura 9. Escalas cualitativas del modelo



FUENTE: Los autores.

Alto-positivo: Se establece como categoría para todas las repuestas que fueran favorables a las preguntas que se quieren resolver, es decir las respuestas óptimas dentro de la gestión del conocimiento, ejemplo 1) si la pregunta es - En su empresa o entidad acostumbran dar información a sus clientes sobre el estado de sus pedidos? - la respuesta óptima desde la visión de optimización del deber ser en la gestión del conocimiento sería "sí", en atención a que se

utilizarían canales de información, posibilitando su transferencia y la creación de conocimiento. Ejemplo 2) ¿En su empresa o entidad acostumbran a no dar información a sus clientes sobre el estado de sus pedidos? - la respuesta óptima es "no", por lo tanto hace parte de óptimo - positivo ya que refleja conceptualmente la respuesta óptima.

Medio: esta categoría está compuesta por las respuestas que no se encuentran en ningún extremo, pero que permiten el análisis del objeto de estudio.

Bajo-negativo: son aquellas respuestas que contradicen totalmente el argumento óptimo que busca la respuesta.

Ns/nr: No sabe no responde, no se tendrá en cuenta a menos que sus resultados sean significativos.

Cada pregunta de la encuesta debe ir determinada para una única variable de análisis. Luego se toma el mayor porcentaje de cada valoración y se analiza cada una de las valoraciones cualitativas anteriormente expuestas.

Cuadro 1. Tabulación de recolección de datos para el modelo

PREGUNTA	ALTO POSITIVO %				BAJO NEGACIÓN %				ITEM
	MEDIO %	NS/NR %	TOTAL %						
P1	a	b	c	d	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información			
P2	a	b	c	d	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información			
P3	a	b	c	d	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información			
Pn	a	b	c	d	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información			
PROMEDIO	A ₁ %	B ₁ %	C ₁ %	D ₁ %	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información			

PREGUNTA	ALTO POSITIVO %				BAJO NEGACIÓN %				ITEM
	MEDIO %	NS/NR %	TOTAL %						
P1	a	b	c	d	100	Tratamiento de conocimiento y/o información			
P2	a	b	c	d	100	Tratamiento de conocimiento y/o información			
P3	a	b	c	d	100	Tratamiento de conocimiento y/o información			
Pn	a	b	c	d	100	Tratamiento de conocimiento y/o información			
PROMEDIO	A ₂ %	B ₂ %	C ₂ %	D ₂ %	100	Tratamiento de conocimiento y/o información			

PREGUNTA	ALTO POSITIVO %				BAJO NEGACIÓN %				ITEM
	MEDIO %	NS/NR %	TOTAL %						
P1	a	b	c	d	100	Desarrollo del aprendizaje			
P2	a	b	c	d	100	Desarrollo del aprendizaje			
P3	a	b	c	d	100	Desarrollo del aprendizaje			
Pn	a	b	c	d	100	Desarrollo del aprendizaje			
PROMEDIO	A ₃ %	B ₃ %	C ₃ %	D ₃ %	100	Desarrollo del aprendizaje			

FUENTE: Los autores.

Donde p1...pn son las preguntas; a% es el porcentaje obtenido en alto-positivo para la pregunta p; b% es el porcentaje obtenido en medio para la pregunta p; c% es el porcentaje obtenido bajo- negativo para la pregunta p; d% es el porcentaje obtenido en no sabe no responde para la pregunta p; A% es el promedio de a%; B% es el promedio de b%; C% es el promedio de c% y D% es el promedio de d%; todas las sumatorias obviamente deben totalizar el 100% horizontalmente.

Una vez obtenido este resultado se construye una matriz de valores macro; que permite estudiar el sector identificando los mayores porcentajes en las escalas cualitativas para diagnosticarlo en las tres variables del modelo.

Cuadro 2. Matriz de resultados de recolección de datos para el modelo

Fami y microempresas sector calzado localidad Antonio Nariño Bogota D.C		ALTO	MEDIO	BAJO	NS/NR	TOTAL %
Desarrollo del aprendizaje		A ₁ %	B ₁ %	C ₁ %	D ₁ %	100
Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información		A ₂ %	B ₂ %	C ₂ %	D ₂ %	100
Tratamiento de conocimiento y/o información		A ₃ %	B ₃ %	C ₃ %	D ₃ %	100
Construcción de conocimiento en el sector		$\Sigma A\% / nA$	$\Sigma B\% / nB$	$\Sigma C\% / nC$	$\Sigma D\% / nD$	100

FUENTE: Los autores.

Donde se relacionan todos los resultados y $\Sigma A\% / nA$ es el promedio de A; $\Sigma B\% / nB$ es el promedio de B; $\Sigma C\% / nC$ es el promedio de C; $\Sigma D\% / nD$ es el promedio de D.

Desarrollo del estudio en el modelo propuesto

A continuación se describen los principales resultados según la herramienta metodológica propuesta para el objeto de estudio, el subsector de los fami y microempresarios de la Localidad Antonio Nariño de Bogotá D.C.

Desarrollo del aprendizaje

El 62.4% de las microempresas y famiempresas del sector calzado de la localidad Antonio Nariño de Bogotá, presentan características óptimas para el desarrollo del aprendizaje organizacional, siendo la identificación de procesos que permiten los mejores productos, la respuesta positiva más alta con un 91% y la pregunta con mayor respuesta en bajo fue la relacionada con la importancia de la innovación en el sector que

tienen en números significativos bajos con el 32%.

Es decir, que el sector estudiado en la variable del aprendizaje organizacional es muy importante para identificar los mejores procesos, pero no se evidencia incentivo a la creatividad ni la innovación que permite la evolución hacia desarrollos de prácticas de creación de nuevo conocimiento.

Cuadro 3. Preguntas de la Variable Desarrollo del aprendizaje

PREGUNTA	ALTO-POSITIVO	MEDIO	BAJO NEGACIÓN	NS/NR	TOTAL%	ITEM
P2.1 En esta organización siempre da prioridad a la capacitación del personal?	52,1	35,2	12,7		100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.2 En esta organización siempre se optimiza el conocimiento de las personas?	47,9	36,6	12,7	2,8	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.3 Nuestra organización aprende de otras organizaciones?	64,8	29,6	4,2	1,4	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.4 En la organización todos nos actualizamos de forma permanente?	47,9	43,7	5,6	2,8	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.5 En la organización se comparte información entre los empleados?	54,9	33,8	9,9	1,4	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.6 En la organización se reconoce y se estimula la creatividad y la innovación?	53,5	39,5	4,2	2,8	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.9 Esta organización aprende la relación con el entorno?	56,3	32,5	7	4,2	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.10 En esta organización planean sus actividades hacia el futuro?	53,5	39,5	5,6	1,4	100	Desarrollo del aprendizaje.
P2.11 Esta micro empresa estimula a estar atentos en el entorno?	56,3	38,1	4,2	1,4	100	Desarrollo del aprendizaje.
P9 Reconocen en su micro o famiempresa problemas con los productos y servicios	72	26	1	1	100	Desarrollo del aprendizaje.
P10 Reconocen en su micro o famiempresa a tiempo problemas con los procesos?	68	24	4	4	100	Desarrollo del aprendizaje.
P11 Mejoran en su empresa o entidad constantemente sus procesos?	87	0	13	0	100	Desarrollo del aprendizaje.
P15 Podría identificar fácilmente el proceso y desarrollo de los mejores productos o servicios de toda la historia de su empresa o entidad?	91	0	3	6	100	Desarrollo del aprendizaje.
P18 La innovación en el sector es:	68	0	32	0	100	Desarrollo del aprendizaje.
PROMEDIO	62,4	27	8,5	2,1	100	Desarrollo del aprendizaje

FUENTE: Los autores.

Traspaso colectivo e individual de conocimiento e información: En esta categoría se agruparon todas las preguntas que tienen relación con la transmisión o incorporación del conocimiento e información, obteniendo como resultado que el 94,4% de las fami y microempresas en la valoración de alto contesto que se caracterizaba por las relaciones con sus clientes, lo que permite el intercambio de información relevante para el desarrollo del negocio. En atención al otro extremo de bajo negativo la pregunta con mayores negaciones, un 17% se relaciona con la socialización del conocimiento al interior de las organizaciones, es decir que es necesario que se incentiven ritos organizacionales de reuniones donde puedan socializar las experiencias,

conocimiento tácito y explícito; con el objetivo que se socialice el conocimiento en las fami y microempresas.

Cuadro 4. Preguntas de la Variable Traspaso individual del conocimiento e información

PREGUNTA	ALTO-POSITIVO	MEDIO	BAJO NEGACIÓN	NS/NR	TOTAL%	ITEM
P2.7 Esta microempresa incorpora nuevos conocimientos a su actividad productiva?	57,7	39,5	1,4	1,4	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P2.8 Esta microempresa utiliza resultados de investigación (propios y/o externos)?	38	48	13	1	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P6.1 Su micro o famiempresa aprende del mercado y competidores?	55	23	15	7	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P7 ¿Cómo consideran en su empresa o entidad que son los contactos con sus competidores y asociaciones del sector?	63,4	33,8	2,8	0	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P12 Reconocen en su empresa o entidad los problemas con los clientes y los solucionan rápidamente a satisfacción de los mismos?	76	14	4	6	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P13 Se caracterizan sus relaciones con los clientes por la confianza y la apertura?	94,4	0	1,4	4,2	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P14 Qué nivel de diferenciación tienen sus productos con relación a los de la competencia?	49	39	6	6	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
P23 En su organización se suelen reunir para compartir conocimiento?	32	44	17	7	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información
PROMEDIO	58,2	30,2	7,6	4,1	100	Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información

FUENTE: Los autores.

Tratamiento de conocimiento e información:

Esta variable se refiere a herramientas que facilitan a la organización mantener, transmitir y recibir conocimiento e información útiles para las micro y famiempresas de la localidad Antonio Nariño, la respuesta que más -alto- obtuvo fue la de registro de los productos vendidos, clasificada dentro del conocimiento explícito y en -bajo- en el extremo contrario, se encuentra que la mayoría de fami y microempresas del sector estudiado no tiene documentadas las mejores prácticas de sus procesos.

Recuérdese que para la variable “desarrollo del aprendizaje” la identificación de procesos de desarrollo de los mejores productos consiguió un 91% con -alto-; sin embargo, el sector no tiene documentadas sus mejores prácticas, lo que concluye es que, si bien los fami y microempresarios pueden identificar los mejores procesos, no los registran, por lo que se puede inferir que tienen un alto nivel de conocimiento tácito.

En general el sector presenta en categoría alto

apenas un 62,8% el traspaso colectivo e individual de conocimiento e información y el mayor número de respuestas en bajo con un 16.7% el tratamiento de conocimiento e información.

Cuadro 5. Variable tratamiento de conocimiento e información

PREGUNTA	ALTO %	MEDIO %	BAJO %	NEGACIÓN %	NS/NR %	TOTAL %	ITEM
P2.12 Esta microempresa optimiza el uso de la tecnología de la comunicación y de la información para ser cada vez mejores trabajadores y mejor organizar?	45,1	42,2	11,3	1,4	100		Tratamiento de conocimiento y/o información
P3 En su micro empresa cuentan con (si posee más de una opción escoga la que considere la más importante)	79		21		100		Tratamiento de conocimiento y/o información
P9 Responden en su empresa o entidad rápidamente a las solicitudes de información?	77,5	14	8,5		100		Tratamiento de conocimiento y/o información
P20 Su empresa tiene registro de los productos vendidos desde su inicio de actividad?	81,7	7	11,3		100		Tratamiento de conocimiento y/o información
P21 El sector familiar o entidad asumenvarán a dar información a sus clientes sobre el estado de sus pedidos?	28	48	14	10	100		Tratamiento de conocimiento y/o información
P22 Están documentadas soluciones idóneas (mejores prácticas) del pasado?	18,3	45,1	33,8	2,8	100		Tratamiento de conocimiento y/o información
PROMEDIO	54,9	26,1	16,7	2,4	100		Tratamiento de conocimiento y/o información

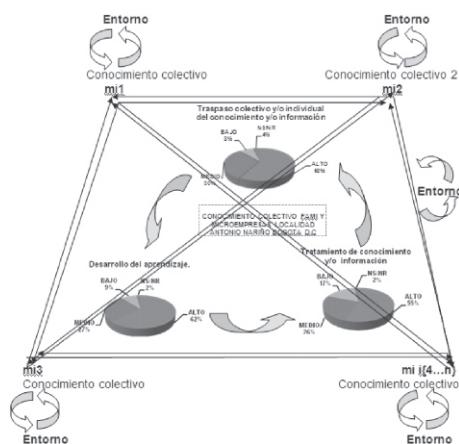
FUENTE: Los autores.

Cuadro 6. Resultados de las variables fami y microempresas sector calzado en la localidad Antonio Nariño

FAMI Y MICROEMPRESAS SECTOR CALZADO LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO (item valoración)	ALTO	MEDIO	BAJO	NS/NR	TOTAL %
Desarrollo del aprendizaje.	62,4	27,0	8,5	2,1	100
Traspaso colectivo y/o individual del conocimiento y/o información	58,2	30,2	7,6	4,1	100
Tratamiento de conocimiento y/o información	54,9	26,1	16,7	2,4	100
Construcción de conocimiento en el sector	58,5	27,7	11	2,8	100

FUENTE: Los autores.

Figura 10. Modelo propuesto conocimiento colectivo organizacional



FUENTE: Los autores.

El sector fami y microempresarios del calzado de la localidad Antonio Nariño presenta un alto grado de conocimiento tácito, pero no transforman este conocimiento códigos explícitos que permitan la socialización y gestión del conocimiento.

El mayor número según las respuestas de los fami y microempresarios, se relaciona con el traspaso del conocimiento e información con un 30.2%, lo cual resulta concordante con la afirmación de que el sector presenta un conocimiento tácito pero que no se transforma en conocimiento explícito, en consecuencia la información no se transmite de manera oportuna y eficaz impidiendo al sector llegar a los óptimos de construcción y gestión del conocimiento.

El sector fami y microempresario en la localidad Antonio Nariño se caracteriza por mantener ciertas prácticas de aprendizaje de sus organizaciones internamente, en donde el desarrollo del aprendizaje tiene particularidades que se pueden aprovechar hacia el futuro, el aprendizaje del sector se realiza casi de manera natural e inconsciente, se podría decir que por instinto.

CONCLUSIONES

Según el estudio se puede afirmar que el sector fami y microempresarial de la localidad Antonio Nariño, en materia de gestión del conocimiento presenta un alto nivel de conocimiento tácito y bajo en explícito, expresado en que la mayoría de organizaciones pueden identificar sus mejores prácticas, sin embargo no las tienen decodificadas en documentos de manera explícita.

El traspaso del conocimiento individual, organizacional y el sectorial entre los diferentes niveles necesitan ser coordinados por procesos que permitan la generación del conocimiento, que promuevan superar las barreras de información.

El compromiso del aprendizaje organizacional debe nacer del microempresario pero soportado por la ayuda de las agremiaciones y los entes gubernamentales locales, esencialmente en ciertos aspectos que se infieren del trabajo antes desarrollado:

- Una política integradora de gestión del conocimiento para los fami y microempresarios, que sea incluyente de todas las unidades productivas de este sector que permita en un ambiente socializador de la información, la colectivización de conocimiento de manera agrupada y sistemática, para que el colectivo de organizaciones puedan generar, administrar y producir conocimiento.
- El principal objetivo a lograr es el equilibrio en altos positivos de las tres variables propuestas; las fami y microempresas y el sector, deben generar sinergias que permitan la generación de conocimientos y su capacidad de competitividad.
- Los microempresarios, los entes gubernamentales y las asociaciones deben trabajar unidos encaminados con objetivos comunes, la gestión del conocimiento como estrategia de competitividad es una opción que bien puede lograrse identificando y formando agentes del conocimiento que junto con la coordinación de tecnologías, procedimientos estructurados y la actuación organizacional, permitan que se genere el conocimiento.
- En el análisis se encontró que el sector muestra un gran stock de conocimiento tácito, bajos estándares de explícito y poca tecnología de la información lo que no permite un adecuado tratamiento del conocimiento.
- Las asociaciones existentes y los órganos locales de gobierno podrían asumir el liderato para planear, difundir, y organizar prácticas que conduzcan a un crecimiento equilibrado de las tres variables del modelo, empujándolo a llegar a niveles de altos positivos.
- Es indispensable la agrupación de las micro y famiempresas del sector, la agremiación permite que las microempresas se comporten como sector y que obtengan la coordinación necesaria para compartir su conocimiento de manera efectiva que permita la gestión del conocimiento sectorial.

Contribuciones y limitaciones del modelo propuesto

El modelo propuesto en este trabajo de investigación, utilizó variables que permiten el estudio de un área de conocimiento que aún continúa en evolución, es un área difícil de abordar en un sector de empresarios, este

modelo busca entender y explicar las relaciones y características del conocimiento en las micro organizaciones. Los resultados obtenidos reflejan de manera holística un sector que ha sido poco estudiado. Se propone advertir los intrínsecos entramados cognoscientes del sector estudiado y comprenderlo, de manera que permita la adopción de políticas sectoriales que conduzcan a sectores de micro organizaciones golpeadas en su economía a construir vías de competitividad por medio de redes de conocimiento.

La herramienta metodológica permite la flexibilidad en el estudio con unas variables rígidas, y un nivel de abstracción bastante alto, lo que posibilita diagnósticos generales del sector.

Se identificaron variables de gestión del conocimiento que gracias a su asociación y estudio, comprueban que en la práctica de la microempresa conviven varios factores, variables y modos de comportamiento en relación con la gestión y creación del conocimiento.

Como principal limitación del modelo, se señala que puede llegar a niveles elevados de abstracción que no permite visualizar otros problemas, por tanto se recomienda el análisis de cada uno de los cuadros que nutren el mismo.

65

El proceso de obtención de la información se dificultó en parte, por la desconfianza de los microempresarios, muchos de ellos no tienen un lugar visible y su lugar de trabajo no cumple con normas de seguridad o higiene, también se da un alto índice de ilegalidad, por lo tanto fue necesario reforzar los sentimientos de confianza y confidencialidad entre los investigadores y los microempresarios.

La definición de los ítems que están contenidos en las macro variables del modelo permiten contener los aspectos más importantes de la gestión y creación del conocimiento en tres grandes grupos que sin importar su orden pudiesen ser leídos en el modelo; así el traspaso de la información, el tratamiento del conocimiento o el desarrollo del aprendizaje hacen parte de la sinergia de la creación y gestión del cognoscente colectivo.



Sería pertinente llevar esta investigación a niveles individuales y organizacionales de las microempresas y las familiempresas en la gestión del conocimiento, con el fin de estudiar el modelo individual y colectivo de la gestión del conocimiento. Además favorecer el diseño de políticas que inserten a los familiares y microempresarios en una agremiación de la localidad que, con ayuda de los entes gubernamentales y universidades, empiecen a crear una cultura del conocimiento en los actores de estas organizaciones.

REFERENCIAS

- Argyris y Schon(1978). *Organizational learning: a theory of action perspective reading*, M.A.:Wesley.
- Bagú, Sergio (1986). *Tiempo, realidad social y conocimiento*, Editor Siglo XXI, págs. 214.
- Friedländer, Paul (1989). *Platón: Verdad del ser y realidad de vida*. Tecnos, págs 390.
- García Robles Rocio. (2009). *El nuevo paradigma de la gestión del conocimiento, y su aplicación al ámbito educativo*. Institute For Prospective Technological Studies - European Commission.
- Guzmán, Ricardo (2005). *La teoría del conocimiento como ciencia empírica*, en: Revista Elementos Ciencia y Cultura, Vol 12, Número 59, Universidad Autónoma de Puebla.
- Hovland Ingie (2003). *Knowledge management and organisational learning: An international development perspective*. Overseas Development Institute, London, UK
- Hume, David (1902): *Enquiries concerning the human understanding: and concerning the principles of morals*. Clarendon Press, págs. 371.
- Kim, D. H. (1993). *The Link Between Individual And Organizational Learning*, Sloan Management Review, 34, Pp. 37-45.
- Kim, D. H. (1993). *The link between individual and organizational learning*, Sloan management review, otoño, 37-50.
- Martínez Caraballo, Noemí (2006). *Gestión del conocimiento*. Aprendizaje individual versus aprendizaje organizativo intangible Capital - N° 13 -Vol. 2- Pp. 308-326, Julio-Sep De 2006
- Merleau Ponty, Maurice y Waelhens Alphonse (1953). *La estructura del comportamiento*, Librería Hachete, traducción, págs. 308.
- Miller (1996). *A preliminary typology of organizational learning journal management*. Vol. 22 No.3. págs. 575.
- Minbaevadana B. (2010). *Explaining intra-organizational knowledge transfer at the individual level*, Center for strategic management and globalization, Copenhagen Business School. Denmark
- Newman Brian, Conrad Kurt. (1999). *A for characterizing knowledge management methods, Practices, and technologies*, january 1999, In support of the introduction to knowledge management, George Washington University Course Emgt 298.T1, Spring 1999.
- Nieves, Yadira, Leon, Magda, (2001). *La gestión del conocimiento*. Una nueva perspectiva en la gestión de las organizaciones. Acimed, No. 9 Vol 2. P.P. 86-121.
- Nonaka, Ikujir? y Takeuchi Hirotaka (1999). *La organización creadora del conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Traducido por Martín Hernández Editor Oxford University Press, págs. 318.
- Nonaka, L.; Konno, N. (1998). *The concept of "ba": building a foundation for knowledge creation*, California Management Review, 40, Pp. 40-54.
- Nonaka, L.; Takeuchi, H. (1995): *The knowledge-creating company*, Oxford University Press.

- Ordóñez De Pablos, Parreño Fernández, J.(2005). *Aprendizaje organizativo y gestión del conocimiento: un análisis dinámico del conocimiento de la empresa*, Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, Vol. 11, Nº 1, 2005, Pp. 165-177
- Sanchez, Paloma, Et Al (1999). *Looking for a theory on measurement and management on intangibles: A methodological approach* konomiaz, Nº 45, 1999, Pp. 188-213.
- Senge, Peter M. (1995). *La quinta disciplina en la práctica: cómo construir una organización inteligente*. Ediciones Granica. Traducido por Carlos Gardini. Grupo Editorial Norma, págs. 593.
- Tomas Et Al (2004). *Information processing, knowledge development, And strategic supply chain performance*. Academy of management journal 2004, Vol. 47, No. 2, 241-253.
- Vargas Samuel (1975). *Historia de las doctrinas filosóficas*. Editorial Porrúa, págs. 438.

67

