



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Gestión del Conocimiento en Organizaciones 4.0

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Tasayco Jala, Abel Alejandro (orcid.org/0000-0002-3993-1713)

ASESOR:

Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, al Divino Niño, a María Santísima y a mi familia por su constante apoyo en mi perfeccionamiento académico. Y a todos aquellos que luchan por sus ideales pese a las diversas adversidades de la vida.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por dotarnos de excelentes maestros en nuestra formación doctoral.

Al Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez, por su apoyo y amistad en el desarrollo de mi tesis doctoral.

A todos los entrevistados que han contribuido con su participación en mi investigación.

A mi Familia, quienes son el motor de mi quehacer diario personal y profesional, los mismos que siempre están incondicionalmente en mis planes.

Índice de Contenidos	I
Carátula	
Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Índice de Contenidos	Iv
Índice de Tablas	Vi
Índice de Gráficos y Figuras	Vii
Resumen	Viii
Abstract	Ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización	20
3.3 Escenario de estudio	21
3.4 Participantes	21
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 3.6	21
Procedimiento	23
3.7 Rigor Científico	24
3.8 Método de Análisis de Datos	25
3.9 Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. PROPUESTAS (DOCTORADO)	40
REFERENCIAS	44
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de Categorización de las variables	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos: Guía de Entrevista - Guía de Análisis de Contenido	
Anexo 3 Categorización de Gestión del Conocimiento	
Anexo 4 Transcripción de Entrevistas – Guía de Análisis de Contenido	
Anexo 5 Declaratoria de Autenticidad del Asesor	

Anexo 6 Declaratoria de Autenticidad del Autor

Anexo 7 Dictamen Final

Índice de Tablas

Tabla 1. Proceso de Gestión del Conocimiento (GC)	7
Tabla 2. Condiciones de GC	9
Tabla 3. Subcategorías del Aprendizaje Organizacional	11
Tabla 4. Desafíos del Talento Humano	13
Tabla 5. Capital Humano	14
Tabla 6. Capital Relacional	16
Tabla 7. Capital Estructural	18
Tabla 8. Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo general	28
Tabla 9. Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 1	29
Tabla 10. Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 2	32
Tabla 11. Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 3	35

Índice de Figuras

Figura 1. Conversión del conocimiento	7
Figura 2. Modelo General de Análisis	10
Figura 3. Procesos del Capital Relacional	17
Figura 4. Iceberg del Capital estructural	19
Figura 5. Red hermenéutica con respecto a la categoría gestión del Conocimiento	27
Figura 6. Nube de palabras de las categorías gestión del conocimiento	28
Figura 7. Red de citas de la subcategoría condiciones básicas	31
Figura 8. Red de citas de la subcategoría aprendizaje organizacional	34
Figura 9. Red de citas de la subcategoría talento humano	37
Figura 10. Modelo de Gestión de Conocimiento en organizaciones 4.0	40

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 argumentándose los vínculos de las características o sub categorías con dicha actitud, bajo el enfoque cualitativo, los métodos aplicados correspondieron al inductivo donde se aplicó entrevista semiestructurada a 5 gerentes y/o encargados aunadas a las guía de análisis de contenido analizándose con la técnica de la triangulación y procesada en el software Atlas.ti 9. Los resultados demostraron que el aprendizaje organizacional, el talento humano y las condiciones básicas constituyen la manifestación de la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0. Así mismo, los participantes evidenciaron con sus respuestas, que las condiciones básicas se reflejan en la colaboración, comunicación y compromiso siendo pilar para el compromiso y cumplimiento de objetivos. A su vez, se describió como evidencia al aprendizaje organizacional en 3 componentes: interacción de pares, intercambio de experiencias y gestión del conocimiento que fortalece el intercambio de información y logro de objetivos. Se distinguió al talento humano mediante 3 tipos de capital: humano, relacional y estructural. En tanto, para todos los entrevistados las condiciones, aprendizaje organizacional y talento humano fueron buenas.

Palabras clave: *Gestión, Transferencia de conocimientos, procesamiento de la información.*

Abstract

The main objective of this research was to analyze the entrepreneurial attitude of a group of entrepreneurs in the construction industry in the city of Lima in 2019, the links of the characteristics or sub-categories with said attitude were also argued. The present research was developed under the qualitative approach, the applied methods corresponded to the instrumental case study, chosen for being prototypical, analytical and inductive, semi-structured interviews were carried out with 5 entrepreneurs, analyzing with the triangulation technique and for data processing used the Atlas TI 9 software. The results showed that expertise, efficiency, excellence, the growth of other people and the quality of social life constitute the achievement motivation and this in turn is an important characteristic of the entrepreneurial attitude of construction entrepreneurs. Likewise, the participants showed with their answers that innovation in their entrepreneurial attitudes has a great impact on the social, technological and economic aspects. It was also established that optimism, be it dispositional, hopeful and explanatory, is a predominant characteristic in the entrepreneurial attitude, as well as the propensity to risk in the same way.

Keywords: *Entrepreneurial attitude, achievement motivation, innovation, optimism, risk propensity*

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones como entes dinámicos, se encuentran en constante adaptación que los conlleva a su desarrollo sostenible, posición concordante con Arévalo et al. (2018), quienes afirmaron que la gestión del conocimiento (GC) constituyen el dispositivo primordial en las organizaciones que aproxima al desarrollo de las destrezas permitiendo brindar nuevos servicios que impulsen el reconocimiento en el mercado, los mismos que exigen optimizar los niveles de productividad en las áreas funcionales, así como el desarrollo de cada uno de sus colaboradores, para ello es crucial reconocer y valorar los activos intangibles de las organizaciones posición que concuerda con Marulanda et al. (2016), afirmaron que es necesario implementar y gestionar los procesos logísticos que involucrar el almacenamiento, aprehender, cooperar y aplicar el conocimiento como medio de concreción de ventajas competitivas, siendo una oportunidad para la promoción retroalimentativa de los procesos que estimulen la transferencia de big data en la organización.

Drucker (2004), calificó al siglo XIX como la Era de la sociedad del conocimiento, las mismas que se interrelacionan los sectores económicos en la educación contribuyendo al desarrollo social permitiendo cualificar al colaborador, es por ello que las organizaciones requieren mejorar el proceso de interacción, transferencia y apropiación de los datos que se dan en el entorno para poder entender el conocimiento dentro de una compañía, posición que concuerda con Balmori y Schmelkes (2012) cuando enumeran que los desafíos de las organizaciones son la generación, integración, apropiación y aplicación del conocimiento, como producto holístico de la realidad.

La gestión del conocimiento deviene de la gerencia de los años 80 y 90 en EE.UU, donde el foco de interés era garantizar la sostenibilidad en la calidad, la mejora continua y la delegación de actividades oportunas para garantizar la optimización de los procesos organizacionales. (Beazley et al., 2004, p. 69). Al inicio del Milenio, surgió la Inteligencia Artificial como la gerencia del capital del conocimiento en el siglo XXI, iniciativa reforzada por la Digital Equipment Corporation y por la Technology Transfer Society, constituyéndose la productividad del conocimiento.

En las entidades de América Latina desde 1995 se propicia la generación del conocimiento empleando cuatro fases, como son la: socialización, externalización, combinación e interiorización cuya esencia es impulsar la optimización del conocimiento tácito en la transformación del conocimiento explícito por medio de la practicidad continua en generar valor a la información. Muñoz et al. (2015)

Es así que, las organizaciones asumieron el compromiso del aprendizaje organizacional, constituyendo la piedra angular en el análisis de la información que se requiere para gestionar el conocimiento en todos sus campos, contribuyendo en el fortalecimiento de las competencias del talento humano como puerta de nuevos desafíos u oportunidades de desarrollo económico, tecnológico, científico; siendo el área de investigación, innovación y desarrollo (I+D+i) de las organizaciones el aliado estratégico para poder expandir el capital humano, a través de las capacidades dinámicas, las mismas que coadyuvan a la adaptación de la dirección estratégica mejorando la capacidad innovadora en las competencias del equipo humano, reconfigurando el capital estructural de la entidad generando el flujo de conocimiento a través del capital estructural y relacional que se comprometen a responder las exigencias del entorno, similar posición lo argumenta De Molero et al. (2017), nos precisaron que la optimización de la productividad es producto de la investigación siendo el vehículo la gestión del conocimiento, donde se estimule la comunicación, apropiación, análisis, aplicación y transformación. Es así, que las organizaciones 4.0 se caracterizan por identificar sus necesidades a resolver para mejorar el entorno social valiéndose de la información, tecnología, renovación y colaboración de los involucrado, siendo un medio las TIC que se convierten en herramientas para diversificar los conocimientos permitiendo su adaptación y transferencia como medio de colaborativa para la mejora continua.

Frente a lo expuesto, se han planteado el siguiente problema: Cómo se manifiesta la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?, así como los planteamientos específicos: (a) ¿Qué condiciones presenta la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?, (b) ¿Cómo se evidencia el aprendizaje en la gestión del conocimiento en las organizaciones 4?0?, y (c) ¿Cómo se

vincula el talento humano en la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?

En ese sentido, la investigación se justificó en el actual contexto donde las organizaciones 4.0 deben evidenciar la capacidad de adaptación ágil y flexible respondiendo creativamente a los escenarios dinámicos, beneficiando al desarrollo de propuestas de valor constituyendo oportunidad para retroalimentar los conocimientos por medio de la gestión del aprendizaje colaborativo, lo cual proporcionará la generación de valor en las organizaciones 4.0. A su vez, es preciso destacar las implicancias que aportó la información que se obtenga en la presente investigación por medio de los instrumentos de elaboración propia que facilitó el análisis de la gestión del conocimiento con respecto a las organizaciones 4.0, los mismos que son un aporte metodológico para futuros estudios.

El presente estudio, tuvo como propósito: Analizar cómo se manifiesta la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, a su vez se plantearon los específicos: (a) Distinguir las condiciones que presentan la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, (b) Distinguir r como se evidencia el aprendizaje en la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 y (c) Distinguir el talento humano en la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones son vehículos de revisión sistémica que nos ayudan a involucrarnos en el área temática que profundizamos, es así que en nuestro estado del arte en cuestión sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, se han realizado estudios de enfoque cualitativo, entre las cuales paso a detallar:

En la publicación científica de Albarrán et al. (2020), referida a la integración de la gestión del conocimiento y la industria 4.0, una guía para su aplicación en una organización, destacaron que la gestión de conocimiento comprende el construir estrategias asertivas para agilizar la toma de decisiones en los negocios, en particular de la Industria 4.0 que caracterizan la innovación técnica y económica cuyos focos de atención son la inteligencia artificial y la accesibilidad de la vasta información (big data), los mismos que apertura a la automatización mediante recursos tecnológicos que contribuye a la gestión de conocimiento, permitiendo que las organizaciones logren ser más receptivas, proactivas y predictivas consolidando sus ventajas competitivas.

En el estudio Modelo para la incorporación de big data en la gestión del conocimiento orientado a la industria 4.0, realizado por Arenas et al. (2020) plantearon como objetivo proponer un modelo que gestione el conocimiento dentro de las organizaciones que se encuentran en la adaptación a la industria 4.0 por medio de herramientas tecnológicas que fortalezcan las ventajas competitivas y comparativas en función del big data, por cuanto dichas organizaciones se enmarcan con vastos flujos de información, siendo su data el foco clave para el desarrollo empresarial.

Caldera (2020), realizó un ensayo titulado “Pentagrama didáctico titulado Una aproximación praxiológica de la gestión del conocimiento”, donde planteó como propósito describir el pentagrama didáctico y su aproximación praxiológica de la gestión del conocimiento que contribuye en el proceso de aprendizaje enmarcándose en el constructivismo y la acción comunicativa incitando al mejoramiento permanente, los mismos que inducían a la reflexión a través de la preparación de la mente, el pensar en grande, donde no se vea limitado por los dinamismos del conocimiento científico y versado, por cuanto

su apropiación aplicación y medición dependerá la mejora continua.

Así mismo, el estudio sobre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en una empresa pequeña e internacional de Colombia – Caso de estudio en el sector educativo, realizado por Gruttzner (2019), tuvo como propósito examinar y develar la aplicación del concepto aprendizaje organizacional, la gestión del conocimiento, el contexto social y el nivel sistemático, realizando una investigación cualitativa abordándose el rol que desempeña el aprendizaje organizacional en la efectividad organizacional y por ende en la gestión del conocimiento organizacional, identificándose las particularidades que impiden el aprendizaje organizacional mediante el modelo 5I que involucra los niveles (individual, grupal y organizacional), en dicho estudio se concluyó que las barreras de aprendizaje no permiten a la organización promover el desarrollo sostenible.

De igual manera, Antunes y Pinheiro (2019), publicaron un Journald referido a la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y la memoria, siendo su objetivo comprender el vínculo y la evolución entre los conceptos de gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional y memoria, desarrollando una revisión sistemática de la literatura mediante la síntesis de conceptos, aterrizando que en el aprendizaje organizacional que se ve como un proceso dinámico basado en el conocimiento y se traduce a través de varios niveles de actividad y la capacidad de la organización para usar y aprovechar el conocimiento dependiendo en gran medida de sus recursos humanos, que son efectivamente quienes crean, comparten y usan ese conocimiento. El segundo aspecto fue la gestión del conocimiento donde se consideró la gestión de los procesos de creación, almacenamiento, acceso y difusión de los recursos intelectuales de una organización, concluyendo que con ello, se acrecenta la capacidad de las personas siendo potenciadores del conocimiento organizacional.

Raudeliūnienė et al. (2018) publicaron el Journald Knowledge management process model, Entrepreneurship and Sustainability Issues, donde nos refieren que en el contexto de las transformaciones, la gestión del potencial del conocimiento es un instrumento eficaz para mejorar la eficiencia de las organizaciones. Es así, que la gestión eficaz del potencial de conocimientos

de una organización influye en toda la cadena de valor de creación de conocimientos de la organización al crear las condiciones previas determinando las necesidades cambiantes del usuario para el desarrollo deliberado del potencial de conocimientos de la organización, a fin de satisfacer las necesidades de crear un valor recíproco, es decir, mediante la percepción de las necesidades individuales de los usuarios para formar soluciones únicas, cuya aplicación crea valor para el usuario mediante la satisfacción de las necesidades y la comunicación, para la lealtad, la singularidad y el liderazgo de la organización.

Luego de sistematizar las fuentes de información, se procede al siguiente sustento teórico:

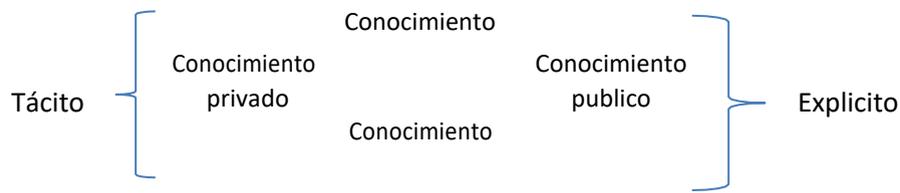
Gestión del Conocimiento

Según Finkn (2011) afirmaron que la gestión del conocimiento es un constructo emergente que integra vastas ciencias destacando las ciencias cognitivas, la gestión de la información, las tecnologías de la información y la comunicación Mciver & Lepisto (2017), refirieron que asimismo se asocian las teorías de la gestión y la economía, la gestión estratégica, la gestión del cambio, la gestión de los recursos humanos, el aprendizaje de la organización, la ingeniería del conocimiento, la inteligencia artificial. Raudeliūnienė et. al (2018)

Así mismo, fue definida por García (2015) como un proceso dinámico (Alavi & Leidner, 1999; Wiig, 2007) sistemático y/o un conjunto de procesos (Cheng & Leong, 2017), que favorecen al control de los trabajadores del conocimiento (Gao, et al., 2008). En términos de Massingham (2014), nos indicó que la gestión del conocimiento permite obtener, organizar, comunicar información, a fin de acumular, crear, almacenar, compartir, distribuir vastos conocimientos dentro y fuera de la organización Kianto et al. (2016), los mismos que son productos de las conversiones del conocimiento.

Figura 1.

Conversión del conocimiento



Los vastos conocimientos y experiencias del hombre, y por ende de los colaboradores, se convierten en el potencial humano que constituye el activo intangible a la organización, que se ve reflejado en el capital del usuario, la capacidad de redes, la información sobre la competencia, la cultura del conocimiento, los procesos de desarrollo profesional, la estructura de conocimientos en la organización, la evaluación de los conocimientos inexpertos de los expertos, que coadyuvan a una cooperación entre sus pares.

North & Kumta (2018), argumentaron que la gestión del conocimiento reconoce a los individuos, grupos y organizaciones como entes íntegros para generar, crear, compartir y aplicar de forma sistemática las competencias, experiencias y conocimientos a fin de garantizar alcanzar sus objetivos estratégicos y operacionales incrementando la optimización en sus procesos, así como transformar la organización que se apertura al aprendizaje. (p.13). En términos de Aquino et al. (2017), la conceptualizaron como el recurso estratégico que se debe implementar en las organizaciones involucrando la identificación, adquisición, almacenamiento por medio de la integración entre el conocimiento tácito y explícito.

Tabla 1.

Proceso de gestión del conocimiento (GC)

Fuente	Descripción
Probst et al. (2000)	Identificación, adquisición, desarrollo, intercambio y difusión de los objetivos del conocimiento, la aplicación, la preservación y la evaluación del conocimiento.
	Planificación, creación, integración, la organización, la

Rollet (2003)	transferencia, el mantenimiento y la evaluación de los conocimientos.
Nielsen (2006)	Desarrollo de los conocimientos a través de la adquisición, el proceso de la recombinación de los conocimientos como el ensamblaje, el intercambio, la integración, así como la utilización de los conocimientos con el apalancamiento.
Supyuenyong et al. (2009)	Creación de conocimientos y sus procesos, la organización y retención de conocimientos, el proceso de difusión de conocimientos y la utilización de conocimientos.
Bigliardi et al. (2014)	Creación, la búsqueda y captura de conocimientos; la organización, almacenamiento y preservación de los conocimientos; la distribución, transferencia e intercambio de conocimientos; y la etapa de retroalimentación.
Kianto et al. (2016)	Adquisición, el intercambio, la creación, la codificación y la retención de conocimientos.
Yusr et al. (2016)	Adquisición, la difusión y aplicación de conocimientos.

Nota: Esa tabla compendia los procesos de la gestión del conocimiento a partir de teóricos citados.

Toda organización como ente dinámico, se apertura a los desafíos del contexto, siendo este el de las transformaciones, por ello la gestión del potencial del conocimiento se convierte en un instrumento para la optimización de las organizaciones. Cuando este proceso, es cooperativo se evidencia una gestión eficaz del potencial de conocimientos que apertura la cadena de valor en la creación de conocimientos de la organización, al ejecutarse siendo el propósito de satisfacer las necesidades de crear un valor recíproco, mediante la percepción de las necesidades individuales de los colaboradores, cuya aplicación genera bienestar y valor para todos los colaboradores mediante la cobertura de las expectativas afianzando la lealtad, la singularidad y el liderazgo de la organización.

Las diversas organizaciones, al margen de las particularidades que involucre su naturaleza se desenvuelven en el contexto social, siendo

necesario que las organizaciones se alineen a las nuevas exigencias del mercado, involucrando a todos sus miembros integrantes a fin de que se vayan adaptándose a los mecanismos que la entidad considere pertinente; pero ello no solo queda ahí, sino el de preparar y dotar de condiciones mínimas para la gestión informativa a fin de consolidar el conocimiento que se evidencia entre sus miembros, ayudándose mutuamente en coberturar las expectativas.

En otros términos, la gestión del conocimiento estimula y desarrolla la creación y desarrollo de condiciones impulsando el intercambio de información entre los miembros, así como la adopción de aprendizaje colectivo en individual permitiendo la oportunidad para la eficiencia organizacional. Por cuanto, las organizaciones dependen de constante conocimiento que les conduce a formar ambientes o condiciones, que presuponen procesos de aprendizaje y desarrollo. Barrios et al. (2016)

Tabla 2.

Condiciones de GC

Colaboración

El enfoque por competencias en la administración, ha revelado actualmente que los colaboradores son socios para la organización, siendo una potencialidad que involucra la identificación de capacidades de la organización, la percepción de comprensión a la empresa. Así, como el conocimiento de la cartera de clientes involucrando a los clientes externos e internos, siendo el primero de ellos el mercado de la organización y el segundo corresponde a los coparticipes organizacionales, con el propósito de fortalecer la relación de intercambio. Armas et al. (2017)

Comunicación

La sociedad del conocimiento ha generado nuevos desafíos en las organizaciones. Es así, que esta condición implica integrar a los colaboradores en el desarrollo de sus habilidades que contribuyen a las competencias y generación de valor en la organización, las mismas que exige disgregar las competencias organizativas en aspectos grupales e individuales, coadyuvándose de las temáticas y actividades que respondan a ellos. (Armas et al., 2017)

Compromiso

Las políticas organizacionales son direccionamientos generales en los colaboradores, siendo identidad de cada uno de ellos implementar esos requerimientos en su quehacer diario organizacional, por lo que el compromiso que se asume constituya la coparticipación organizacional.

Es así, que los colaboradores comparten un conjunto de prácticas por medio de la creación de conocimiento que se ven integrados por medio de los equipos de trabajo identificando herramientas y objetos para la manipulación.

(Armas et al., 2017)

Nota: Esa tabla extracta las condiciones básicas de la gestión del conocimiento desde los teóricos citados.

Los entornos organizacionales son fluctuantes, la misma que conlleva ir innovando constantemente, y frente a ello las organizaciones deben estar vigente y/o responder a la exigencia del mercado. Por tanto, las organizaciones enfrentan desafíos, las mismas que impulsan nuevos procesos que exige el entorno, es decir se trata de competencias focalizadas que conllevan a enlazar el aprendizaje organizacional con la competencia de resolución de problemas. (Barrios et al., 2017)

Figura 2.

Modelo general de análisis

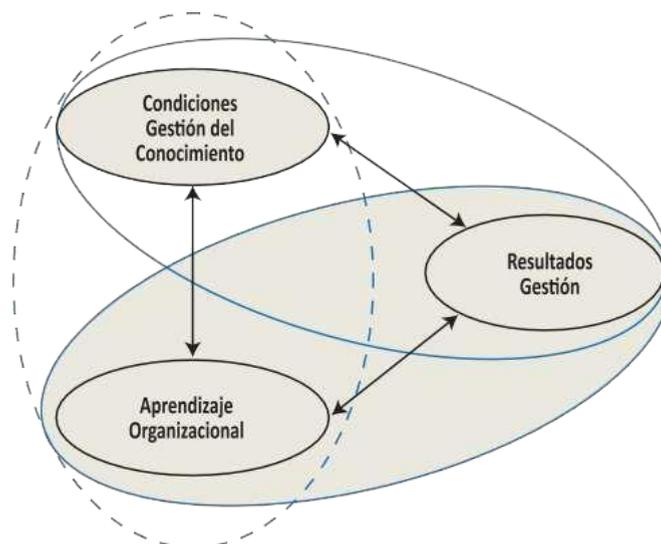


Tabla 3.

Subcategorías del Aprendizaje Organizacional

	<p><i>Know-how y Know-why</i></p> <p>Kim (1998), nos detalló que el nivel de aprendizaje operacional denominado know-how responde a la adquisición de un conocimiento y el aprendizaje conceptual referido a la habilidad de articular un entendimiento conceptual a través de una experiencia. Se deduce que toda organización aprende a través de sus individuos, pero que la adopción del aprendizaje depende de los modelos mentales de los colaboradores.</p>
Flujos de conocimiento	<p><i>Individual, grupal y organizacional</i></p> <p>Para Kim (1998) considera al grupo como un individuo extendido, sin embargo, Nonaka & Takeuchi (1995), enumeran tres niveles en los flujos del conocimiento: individual, grupal y organizacional. En el caso de Crossan et al. (2000) sostuvieron que la teoría del aprendizaje organizacional es la mas oportuna para describir cómo el fluye entre ellos.</p>
	<p>La socialización, es el intercambio de experiencias entre colaboradores que conlleva a la creación de conocimiento tácito por medio de los modelos mentales compartidos que se aúnan a las habilidades técnicas.</p>
Fases	<p>La externalización, es la obtención del conocimiento explícito como transformación del conocimiento tácito, es decir hay integración propiciando la reflexión colectiva que conlleva a gestionar conocimientos.</p>
	<p>La combinación, referida a la agrupación de vastos conocimientos explícitos por medio de la clasificación, categorización, unión de nuevos conceptos que generan nuevos conocimientos.</p>

La internalización, es la etapa donde los individuos de la organización adaptan nuevas prácticas, los mismos que involucran realizar algunos cambios en la comunicación incentivados por la digitalización y la gestión de grandes bases de datos. (Kahrens & Früauff, 2018)

Modelo SECI

Nonaka & Takeuchi (1995), afirmaron que la gestión del conocimiento permite la gamificación por medio de la conversión del conocimiento, evidenciándose en la organización, la adaptación del individuo propiciando los entornos inter organizacionales. (Haggie & Kingston 2003)

Modelo I-Space

Boisot (2002), propuso que la transformación de conocimiento es un ciclo de aprendizaje social, en ese sentido se vincula los contenidos, conllevando a las estrategias decodificadoras de la información permitiendo la efectividad que se vincula a la categorización y clasificación conllevando a la abstracción como producto del acceso y transformación de la información.

Modelos

Modelo APQC

Wiig (2007), identificó estrategias de gestión sobre los activos estableciendo mecanismos para mejorar el conocimiento organizacional. Es así, que la implementación de la estrategia de responsabilidad de activos conlleva al desarrollo de conocimiento individual como base de las habilidades organizacionales.

Modelo McKinsey & Company

Day & Wandler (1998), identificaron 5 estrategias, las mismas que son el desarrollo y transferencia de mejores prácticas, la creación de una metodología integrada que constituye la estrategia corporativa siendo la base el

conocimiento integrado, teniendo como particularidad el crear un estándar en el conocimiento.

Modelo Estrategia de conocimiento de Zack

Zack (1999), fundamentó sobre la estrategia de gestión del conocimiento con el propósito de mantener su ventaja competitiva. Para ello, se sustenta en los siguientes elementos: El conocimiento central, el conocimiento avanzado, el conocimiento innovador, así como los temas de la exploración vs explotación y del conocimiento interno vs externo.

Nota: Esa tabla sintetiza las subcategorías del aprendizaje organizacional a partir de los teóricos citados.

Los vastos avances en la humanidad, el desafío de la convivencia de los grupos generacionales, la apertura al cambio y a la disposición al aprendizaje colectivo, son retos que las organizaciones vienen aconteciendo como elemento clave de gestión del conocimiento, cuyo fundamento radica en la GTH, involucrando el cambio simultáneo en todos los escenarios, diversos teóricos denominan a este proceso como la era de la comunicación. De ahí, la importancia de aprovechar el conocimiento como sostenibilidad, ya que constituye un activo significativo más relevante que el dinero (Chiavenato, 2007), es en este escenario donde las organizaciones 4.0 caracterizados por la transformación en las áreas organizativo determinado por el foco en el producto y reducción de costos y el área tecnológica referido al foco en el cliente y en la calidad total, los mismos que se particularizan por centrarse en la gestión de la innovación, la información, la incorporación del conocimiento, la movilidad e interoperabilidad entre los ambientes de la organización, todo ello sin relegar la prosperidad del talento humano.

Tabla 4.

Desafíos del talento humano

Siglo XX	Siglo XXI
- Estabilidad, previsibilidad.	- Apertura al dinamismo
- Tamaño y escala de producción.	organizacional.
- Rigidez organizacional.	

-
- Información secreta.
 - Racionalidad y análisis cuantitativo.
 - Nivel de certeza.
 - Encauzado a la organización integral.
 - Pesquisa hacia el consenso.
 - Alineación del mercado nacional.
 - Excelencia empresarial sostenible.
 - Idoneidad en el mercado.
 - Capacidad de atención personalizada.
 - Empowerment y liderazgo grupal.
 - Desarrollo de la creatividad.
 - Tolerancia al cambio.
 - Dependencia y alianzas estratégicas.
 - Enfoque internacional de colaboración
 - Hipercompetencia en mercados futuros.
-

Nota: La presente tabla sintetiza los desafíos del talento humano a partir de los teóricos citados.

De acuerdo, a la revisión sistemática, del talento humano, se aterrizó a que el ente en estudio, se encuentra integrado por tres elementos: Capital humano, capital relacional, capital estructural, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 5.

Capital humano

Aspectos	Descripción
	<p>Son los conocimientos que se adquieren y se acumulan desde la trayectoria del colaborador, el mismo que se inicia con la formación académica y laboral, así como las cualidades individuales que poseen, los mismos que pueden coadyuvar u afectar el valor de la contribución del colaborador a la organización.</p> <p>Fernández (2020),</p>
Definición	<p>Son las actividades vinculadas a la transformación del cogno implícito con las habilidades concernientes a la comunicación, teniendo como vehículo el espíritu emprendedor producto de los atributos personales, siendo significativo la predisposición al aprendizaje organizacional cooperativo. Carson et al. (2004)</p>

	Es lo referido al personal y las capacidades que presenta, incluyendo también su satisfacción y sentido de pertenencia a la empresa. Gazzera y Lombardo (2020)
Elementos	Se encuentra integrado por los conocimientos, destrezas, idoneidades, cualidades que auto gestionan las personas en su quehacer. Mena et al. (2017). Ene se sentido se complementan a los conocimientos, las capacidades, condiciones, las aptitudes de los trabajadores en las instituciones. Gazzera y Lombardo (2020)
Secuencia de aprovechamiento	El afianzamiento de la capacitación de los funcionarios. La apropiación tecnológica, por medio de la gestión de la información y la comunicación en pro de su ámbito de desarrollo. Impulsar el máximo aprovechamiento de los recursos. Hitt et al. (2018)
Énfasis	Las organizaciones deben impulsar y ejecutar las transformaciones organizacionales obteniendo que los colaboradores se eduquen propiciando las ventajas competitivas y generación de valor coadyuvando de esta manera en los colaboradores para asumir compromiso e identidad organizacional. Fernández (2020)
Requerimientos	La calidad de vida, los conocimientos, el ambiente laboral, la calidad de trabajo, las experiencias, la salud, la idoneidad, las habilidades, el entrenamiento, el talento, las competencias, las capacidades, la educación. Torres (2009)
Importancia	Transmitir a las organizaciones estrategias y dinámicas de apertura al talento, la creación, la flexibilidad y compromiso social, constituyéndose en la base de

generación de otras modalidades del capital intelectual.

Mena et al. (2017)

Nota: La presente tabla compendia literatura referida al capital humano producto de la triangulación de los teóricos citados.

El capital relacional nos muestra el valor de las relaciones que mantienen las organizaciones con las entidades del entorno, posición que Hejazi et al. (2016), enumeran que este capital incluye los agentes económicos que participan en las diferentes fases de la cadena de valor del producto, tales como los proveedores, los competidores y los clientes de las organizaciones.

Tabla 6.

Capital relacional

Aspectos	Descripción
Definición	Euroforum (1998), considera al capital relacional como el intangible que representa a la organización, el mismo que fortalece las relaciones con el exterior.
	Es concebida como el elemento clave del éxito organizacional por medio de la calidad y el nivel de sostenibilidad de la cartera de clientes que otorga la potencialidad para generar desarrollo sostenible. Mena et al. (2017)
	Es el valor que se obtiene para la empresa producto de los vínculos del entorno interno y externo, que les permiten realizar su actividad de forma eficiente en la captación de los recursos que requiere. Gazzera y Lombardo (2020)
Elementos	Factor intangible: Representada por el capital Factor tangible: Comprendido por el espacio e infraestructura Factor instrumental: Contempla la planificación. Reinoso et al. (2020)
Énfasis	Su foco de atención se da en consolidar el espacio de integración social, que les permitirá facilitar la acumulación de capital social, cultural y económico por medio de la vinculación entre diversos miembros. Reinoso et al. (2020)

Tabla 7.*Capital estructural*

Aspectos	Descripción
	<p>Este capital comprende los sistemas de información, los procedimientos, los conocimientos y la gestión de bases de datos, los mismos que constituyen las herramientas y la arquitectura para poder gestionar el conocimiento a lo largo de la cadena de valor en las organizaciones. Cabrita y Bontis (2008)</p>
Definiciones	<p>Son sistemas de información, es decir un conjunto de conocimientos codificados expresados en bases de datos, donde se involucran los procesos organizacionales, los mismos que no residen en la mente de los empleados, sino expresión de los medios externos, entre ellos podemos enumerar a las marcas registradas, las patentes y la infraestructura. Sumedrea (2013)</p> <p>Para Matos et al. (2017) afirman que reside en las instalaciones, los know-how, las prácticas, los softwares y las bases de datos que conllevan en el funcionamiento óptimo de las organizaciones.</p>
Énfasis	<p>Boljanovic et al. (2018), sostiene que este capital incide en los estados financieros tradicionales y de los indicadores de desempeño organizacional repercutiendo en los resultados visibles de la organización. Es decir, enfatiza en la Intangibilidad, la propiedad de la organización, así como el conocimiento codificado y la infraestructura requerida.</p>
Funcionalidad	<p>Su aplicabilidad radica en el almacenamiento del conocimiento colectivo y las instalaciones que los empleados utilizan para interactuar con los clientes, así como ser un habilitador clave para el capital humano. Hussinki et al. (2018)</p>

Importancia	El capital estructural contribuye en la administración de los intangibles organizacionales y su formación con las estrategias empresariales globales, siendo uno de los ejes centrales en las decisiones de los altos directivos y puestos de mando de las diversas entidades. Fernández et al. (2018)
Aplicabilidad	Su aplicabilidad radica en el stock de conocimiento colectivo y la infraestructura que los empleados utilizan para interactuar con los clientes. Hussinki et al. (2018)

Nota: La presente tabla compendia literatura referida al capital estructural producto de la triangulación de los teóricos citados.

Figura 4.

Iceberg del Capital estructural

Estados financieros tradicionales	Objetivos diseñados Resultados	Indicadores de desempeños
	CE	
	Manuales organizacionales Patentes	

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El estudio correspondió al tipo básico, cuyo propósito fue acrecentar la generación de nuevos conocimientos científicos, por medio de trabajos teóricos que explican las particularidades de los fenómenos y hechos observables permitiendo la amplificación de la realidad del fenómeno mediante la interrelación de su contexto a estudiar. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018)

Para ello, se empleó la investigación cualitativa que según (Hernández y Mendoza, 2018) nos permite comprender el conjunto de experiencias vividas desde las perspectivas de las personas que la viven.

En la presente investigación se utilizó un diseño fenomenológico la cual de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) se enfoca la exploración, descripción y comprensión de las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno facilitando la comprensión de sus vivencias con el objetivo de revelar el significado de un fenómeno por varias personas.

Por su parte, Morse & Field (1995), fundamentaron que el propósito de un diseño fenomenológico es “estudiar y describir la esencia de la experiencia humana vivida”, lo que no exime a los fenomenólogos poner entre paréntesis o hacer de un lado sus nociones preconcebidas o ideas antes de recolectar los datos. Van (1997)

3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

Para el estudio, contó con una categoría que corresponde a la gestión del conocimiento que se encontró constituida por las subcategorías como son: Las condiciones, el aprendizaje organizacional y talento humano que nos aproximan a la comprensión mediante los códigos apriorísticos. En el caso de las condiciones, los códigos empleados fueron la colaboración, comunicación y compromiso, para la subcategoría aprendizaje organizacional se tuvo a los flujos de conocimientos, fases, modelos y en el caso de la subcategoría talento humano los códigos asignados fueron el capital humano, capital relacional y capital estructural.

La investigación al ser de naturaleza cualitativa, requirió de la matriz de

categorización apriorística para la sistematización, análisis y comprensión de los procedimientos a realizar en ese sentido: El área temática corresponde a la gestión del conocimiento que fue definida por Aquino et al. (2017), que la considera como el recurso estratégico que se debe implementar en las organizaciones involucra identificar, adquirir, almacenar, difundir, compartir, utilizar, a través de la conversión entre el conocimiento tácito y explícito. Por tanto, la gestión del conocimiento se ha convertido en un proceso interactivo y de apertura internalizada del individuo con el propósito de aprender en los entornos individual y colectivo, como parte de su formación holística de sí mismo.

3.3 Escenario de Estudio

El escenario del presente estudio correspondió a las organizaciones 4.0 situadas en Ica, Lima y Callao, los mismos que se analizarán en base a la entrevista realizada a los gerentes y/o administrativos representantes de las organizaciones. Un escenario en el campo cualitativo se refiere al “lugar, medio o recurso donde se obtendrá la información para el éxito de la investigación, por lo que se requiere de tiempo suficiente para reflexionar cual sería el mejor lugar o escenario para obtener dicha información”. Sandoval (2002)

3.4 Participantes

En este caso, los participantes de la investigación correspondieron a cinco gerentes de organizaciones 4.0, donde dos corresponden a constructoras e inmobiliarias, uno referido a servicios generales enfocado a mantenimiento de infraestructura y dos a empresas de contrataciones al Estado.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas:

La entrevista cualitativa son las técnicas que genera la oportunidad de comprender los puntos de vista de los participantes en la investigación acerca de sus mundos tal como son descritos en sus propias palabras. Mayan (2001), refirió que su importancia radica en la capacidad para interpretado adecuadamente permitiendo comprender el fenómeno desde diversos puntos de vista.

Andreu (2000), precisó que el análisis de contenido es “una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados, u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos”, radicando su importancia en la capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente permitiendo aproximarnos al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social.

Sierra (1993), nos detalló que el análisis de contenido nos “permite inferir algunas características del texto donde contiene un doble sentido: Una significación denotativa (descriptiva, patente, manifiesta y obvia) y una significación connotativa (latente, oculta, indirecta) que el autor pretende comunicar y que hay que descubrir.”

Instrumentos:

Los instrumentos empleados en la investigación fueron: La entrevista semiestructurada y la guía de análisis de contenido. En el caso, del primer instrumento nos refiere Morse & Field (1995), que este instrumento tiene como propósito fundamental explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno. En ese sentido, nos permitió aproximarnos a analizar cómo se presenta el fenómeno desde diversas ópticas.

En el caso, del segundo instrumento, Fernández (2002), la definió como “el criterio textual en relación con alguna característica sintáctica, semántica o pragmática del entorno de las unidades de análisis o extratextual”, las mismas que están orientadas a la teorización.

Para dicho proceso, es necesario que se determine la unidad de análisis y la unidad del contexto. Es así, que la unidad de análisis se representó por los términos relacionadas, directa o indirectamente con la conceptualización que los autores hacen del tema, así como en el caso de las unidades de contexto están definidas bajo el criterio textual por característica sintáctica, dado que las unidades de análisis están compuestas por palabras y se encuentran conformadas por definiciones, frases o párrafos donde los autores sintetizan su punto de vista sobre el tema a analizar.

3.6 Procedimiento

El proceso de recolección de información en la presente investigación, radicó en la identificación de las características de las unidades de análisis, la naturaleza de las categorías. Iniciando el proceso con la revisión de la literatura por medio de las fuentes primarias, familiarizándose con el campo de estudio permitiendo obtener información completa sobre los artículos, libros u otros materiales relevantes para su investigación, por medio de las bibliotecas, filmotecas, hemerotecas, gestores bibliográficos, los mismos que se extraen para integrarla y desarrollar la aproximación temática estableciendo la asociación científica.

Luego de obtener literatura, se procedió a seleccionar en base al aporte que argumentó nuestra aproximación temática considerando la vinculación hacia las categorías y subcategorías. Tal, es el caso de los libros, donde el primer filtro fue la antigüedad de publicación y las veces en que ha sido referenciado en investigaciones, donde se analizó el índice de contenido y el índice analítico proporcionando un panorama holístico de la obra, así como en el caso de los artículos de revistas científicas, se revisó el resumen, las conclusiones, la discusión para poder comprender el propósito de la literatura.

Seguidamente se procedió a la extracción y recopilación de la información de interés en la literatura, partiendo de las ideas fuerza, proposiciones teóricas, donde se identificó la reproducción textual de la literatura, siendo indispensable el registro de la referencia completa de donde se extrajo la información, en base a las normas de redacción científica. Luego de contar, con líneas arriba señalada se procedió a la triangulación, donde este proceso constituyó una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio la rigurosidad, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos, posición concordante con (Izcara, 2014; Martínez, 2006), que la definen como “la combinación de diferentes métodos, técnicas y variedad de datos referidos al mismo tema porque la limitación a una única fuente de información pone en riesgo su confiabilidad”.

En ese sentido, la triangulación se dió en dos momentos: en primer lugar, la triangulación teórica que consistió en la utilización de diferentes teorías y perspectivas para estructurar, analizar e interpretar los datos resaltando que la

investigación cualitativa no busca verificar una teoría sino en generarla. Izcara (2014), la misma que fue complementada con la triangulación de datos, donde se utilizó variedad de datos provienen de diversas fuentes de información confiable por medio de los entrevistados garantizando el impacto científico. Guardián (2007)

Durante la triangulación, se consideró los objetivos y el contexto, la unidad de análisis, las reglas de numeración y recuento, la categorización, la codificación, la fiabilidad y validez, el análisis de datos, los mismos que han permitido comprender y analizar el registro de datos cualitativos mediante la entrevista y la guía de análisis de contenido donde se identificó y seleccionó el objeto de análisis para luego realizar el pre análisis, donde se clarificó información de la categoría definiendo las unidades de análisis. A continuación, se establecieron los criterios de análisis y códigos de clasificación para realizar el análisis de contenido que fortalecerá la validez y confiabilidad de sus resultados, en este proceso se determinó las condiciones para codificarlas, que coadyuvó al desarrollo de categorías por medio de la codificación producto del razonamiento del investigador en torno a los constructos asumidos por los gerentes, que tuvo como producto el informe final, en todo este proceso se empleará el software de análisis de datos Atlas.ti.

Del análisis de la información se realizó considerando la integración de datos cualitativos que incluyó la edición, categorización, codificación, clasificación y la presentación de datos mediante el análisis descriptivo que nos permitió elaborar conclusiones empíricas y descriptivas facilitando la interpretación de los datos conllevando a la redacción de las conclusiones teóricas y explicativas, los mismos que son producto de lectura temática de cada texto y de la lectura relacional del conjunto de los textos que se han obtenido en el estudio. Mejía (2011).

3.7 Rigor Científico

La presente investigación manifestó rigor científico mediante el valor social y científico por medio del uso responsable de recursos como es la literatura y la transcripción objetiva de las experiencias de los entrevistados aunándose a la validez científica mediante la autenticidad y respeto de las perspectivas y fundamentos, las

mismas que se han desarrollado con cautela, custodiando la autenticidad y autoría de los trabajos de investigación utilizados. En estos términos, se evidenció la credibilidad que conllevó a la consistencia interna en las interpretaciones congruentes que avalan la confirmabilidad al captar el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes que me permitió la transferibilidad mediante la fundamentación, aproximación y autenticidad en el estudio.

3.8 Método de Análisis de Datos

El análisis de datos en la investigación cualitativa consistió en reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una visión más amplia de la realidad objeto de estudio, proceso que tiene como producto la triangulación. En ese sentido, la triangulación requirió de realizar las codificaciones, iniciándose con la codificación axial que permitió encontrar las vinculaciones, nexos y agrupación de las categorías en temas, permitiendo identificar así las categorías centrales del fenómeno (el axis o eje) conectándose dichas categorías fundamentales (en hipótesis, vínculos, modelos, etc.) mediante la comparación constante. Seguidamente se procedió a la codificación selectiva, ya que, por medio de esta codificación, nos asintió para el desarrollo de las explicaciones finales a partir de la codificación axial (refinándola) para producir la teoría.

Luego de las codificaciones se procedió al procesamiento en el Software de análisis de datos Atlas.ti que facilitó obtener al nube de palabras, las redes hermeneúticas brindando el aporte para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas. Hernández y Mendoza (2018)

3.9 Aspectos Éticos

La investigación realizada garantiza la reserva de derecho a la intimidad, guardando confidencialidad y respeto de los datos por parte de los entrevistados, se guardará la reserva de los nombres. Así mismo, se centró en los principios de la bioética, ya que los entrevistados aportaron conocimientos a la comunidad científica evidenciándose el principio de la beneficencia. Además, el principio de no maleficencia, se manifestó en el desarrollo de la

investigación, por cuanto no se excluyó y/o cuestionó la percepción y actuar de los involucrados en la investigación. Por último, en la calidad científica, se mostró la originalidad del estudio respetando los derechos de autor.

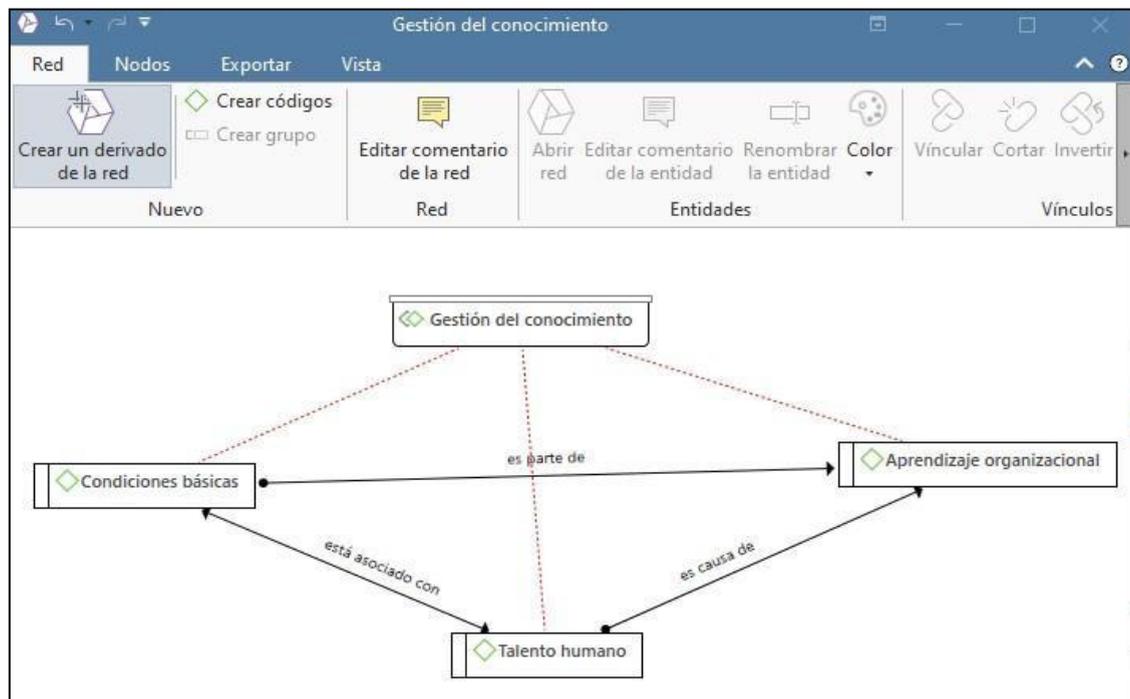
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Descripción de la Técnica de la Entrevista de Datos Cualitativos

Según los objetivos planteados en la investigación. Se plantea el análisis de los resultados obtenidos de la triangulación de los datos de los 5 entrevistados con experiencia en las organizaciones 4.0.

Figura 5.

Red hermenéutica con respecto a la categoría gestión del conocimiento



Nota: Software de Análisis de datos cualitativos Atlas.ti

Relación gestión del conocimiento y subcategorías

Dentro de la categoría gestión del conocimiento existen subcategorías en las que están enlazadas entre sí tal como podemos ver en la figura 5, dentro de estos enlaces tenemos el enlace “está asociado con”, en específico la encontramos en la subcategoría condiciones básicas y el talento humano puesto que hablar de condiciones básicas como la colaboración, comunicación y compromiso tiene que ver con el capital humano, con la calidad de personas que se encuentran en el talento humano. Por otra parte, encontramos que la subcategoría aprendizaje organizacional “es causa de” del talento humano, esto es explicado al decir que gracias a los capitales humano, relacional y estructural se puede dar un aprendizaje en la organización que se desempeñe. Finalmente tomamos a las condiciones

Tabla 10.

Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo general

Objetivo	Pregunta	Interpretación de respuestas
O.G: Analizar cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.	P.G: ¿Cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?	La categoría gestión del conocimiento se presenta bajo sus subcategorías: condiciones básicas, aprendizaje organizacional y talento humano. Respondiendo a la pregunta general del cómo se manifiesta la gestión del conocimiento en base a las respuestas de los entrevistados se puede decir que se manifiesta de manera bueno, si profundizamos por subcategorías, dentro de las condiciones básicas como la colaboración, la comunicación y el compromiso, los entrevistados están de acuerdo que son puntos importantes que los permite a resolver problemas y llegar a los objetivos planteados como organización. Gracias al aprendizaje organizacional se permite interactuar entre colaboradores y así permitir intercambiar ideas que fortalecen el aprendizaje. Finalmente, el talento humano también es de vital importancia porque permite conocer las jerarquías dentro de una organización, así como la infraestructura y las tareas que cada colaborador debe seguir.

Análisis del total de las respuestas: En este contexto, los entrevistados resaltan que la gestión del conocimiento manifiesta características relevantes para el trabajo en equipo de los colaboradores, los mismos que se reflejan en las diversas actividades que realizan en el día a día en la organización, donde se desenvuelven que a su vez, los colaboradores transitan y conviven con diversas experiencias externas e internas que permite que se compartan desafiándose a auto gestionarse en el colaborador, siendo la experiencia y la apertura a mejorar aspectos que se evidencia en la gestión del conocimiento de las entidades 4.0.

Nota: Elaboración del Tesista, a partir de los datos cualitativos obtenidos.

Tabla 11.

Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 1

Objetivo	Pregunta	Respuesta
O.E 1: Definir las condiciones que presenta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.	P1: Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	E3: Estoy a cargo del área de Marketing. Lo más relevante es tener la misma visión. Estamos pendientes de los correos continuamente, y de los equipos. Nuestros clientes son bastante exigentes.
	P2: ¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	E3: La comunicación es una de las bases fundamentales de toda organización. A través de la comunicación tenemos claro lo que deseamos conseguir, saber, orientar, transmitir.
	P3: ¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas	E4: Es importante el compromiso, ya que cuando uno se pone la camiseta salen bien las cosas, a su vez, el compromiso te lleva a la

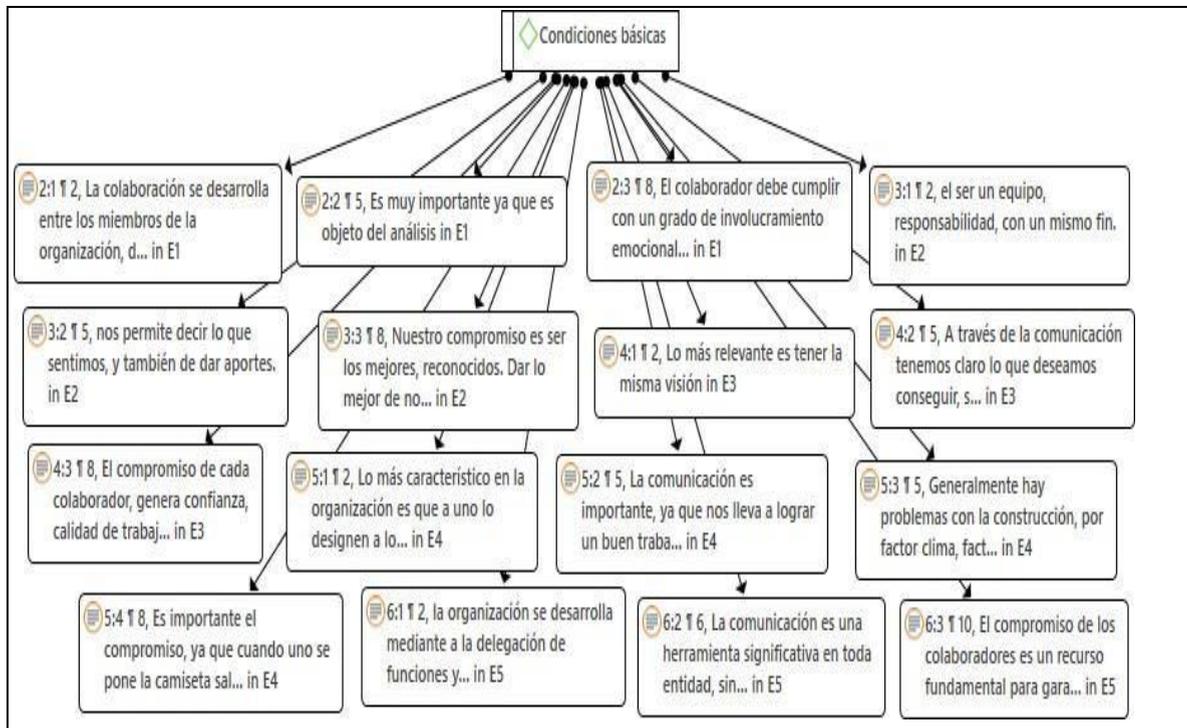
organizaciones?, responsabilidad de presentad un
 ¿Cómo se presenta buen informe u entrega de proyecto.
 en su organización?, En mi organización me presentocomo
 ¿Qué es lo más jefe de campo, delegandopersonal en
 característico? su debida área.

Recuerdas alguna
 anécdota o episodio
 que consideras
 relevante destacar.

Análisis del total de las respuestas: En este contexto, los entrevistados resaltan que la Gestión del conocimiento presentan condiciones como son la comunicación, compromiso, colaboración, experiencia que conlleva a que los colaboradores fortalezcan su identidad organizacional facilitando la configuración de la estrategia empresarial aunado de la utilización de la tecnología 4.0.

Nota: Elaboración del Tesista, a partir de los datos cualitativos obtenidos.

Figura 7.
 Red de citas de la subcategoría condiciones básicas



Nota: Software de Análisis de datos cualitativos Atlas.ti

Interpretación:

Con respecto al objetivo específico 1, tenemos a la subcategoría: condiciones básicas, viendo las respuestas de todos los encuestados se destacaron las respuestas brindadas por los entrevistados E3 y E4, respondiendo al objetivo específico 1 y en base a las respuestas podemos definir a las condiciones básicas donde se presenta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 como buenas, esto es explicado a que las condiciones básicas como la colaboración en las organizaciones de los entrevistados se da al estar pendiente uno de otros, la comunicación permite que se tenga en claro lo que se desea transmitir y finalmente el compromiso mostrado por los trabajadores de las organizaciones 4.0 permiten que las cosas hayan salido bien en cuanto fueron planteados.

Tabla 12.

Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 2

Objetivo	Pregunta	Respuesta
O.E 2: Describir como se evidencia el aprendizaje en la Gestión del conocimiento en	P4: ¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante se destacar. el	E4: Se hace más fácil el trabajo, ya que ahorras tiempo. En mi organización me presento como jefe de campo, es donde sedelega actividades a los demás compañeros de trabajo. Por decir en el proyecto que me encuentro, tenemos tres áreas, concreto, geomembrana y movimiento de tierras. Cada área cuenta con un responsable. La actividad está más organizada y se puede llegar a controlar todos los trabajos.
	P5: Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre	E5: Se da eligiendo el caso más destacado por semestres y área.

las organizaciones 4.0. colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.

Lo más característico es que se selecciona en base a impacto generado. Una anécdota es cuando una de las experiencias permitió dar solución a dos eventualidades.

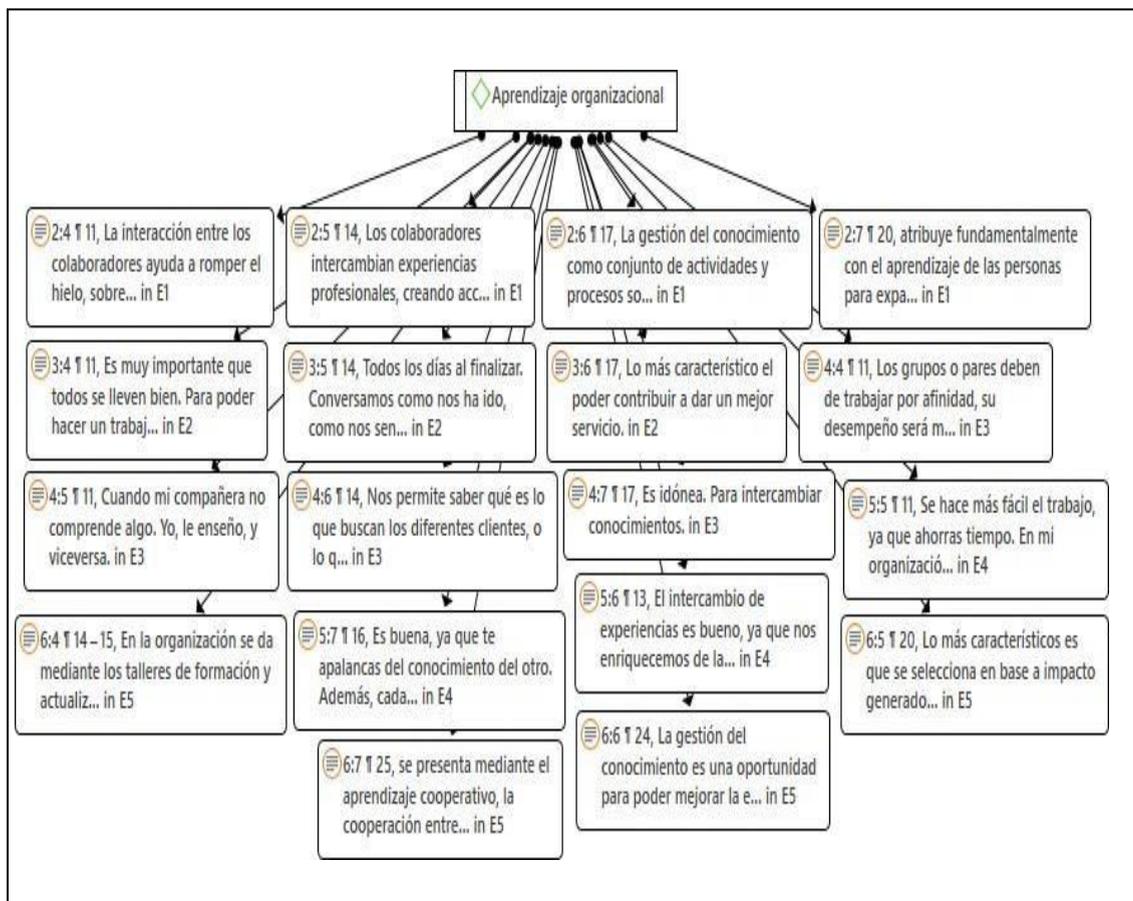
P6: ¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.

E1: La gestión del conocimiento como conjunto de actividades y procesos son los que fortalecen intercambios de información dentro de un grupo de profesionales y este se da con el fin de obtener mejorías en el rendimiento de la organización.

Análisis del total de las respuestas: En este contexto, los entrevistados resaltan que la Gestión del Conocimiento constituye procesos y actividades que solo son factibles mediante la interacción, la colaboración, el trabajo en equipo, experiencias profesional que se evidencian en el ambiente laboral donde el producto de esta convivencia es el aprendizaje organizacional, pero ello necesita que los directivos de las entidades puedan propiciar ambientes de armonía laboral donde la interacción y cooperación sean insumos para intercambiar experiencias y formación obtenida por cada colaborador, impulsando el apalancamiento competitivo en la organización evidenciando así, la capacidad para desarrollar y compartir conocimiento para implementar estrategias.

Nota: Elaboración del Tesista, a partir de los datos cualitativos obtenidos.

Figura 8.
Red de citas de la subcategoría aprendizaje organizacional



Nota: Software de Análisis de datos cualitativos Atlas.ti

Interpretación:

Con respecto al objetivo específico 2, tenemos a la subcategoría: aprendizaje organizacional, viendo las respuestas de todos los encuestados se destacaron las respuestas brindadas por los entrevistados E1, E4 y E5, respondiendo al objetivo específico 2 y en base a las respuestas podemos evidenciar que el aprendizaje en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 es bueno, esto es explicado ya que si hablamos de aprendizaje organizacional tenemos por ejemplo, a la interacción de pares en donde se facilita el trabajo ya que se ahorra tiempo, el intercambio de experiencias entre colaboradores se da según el impacto generado por cada colaborador y la gestión del conocimiento fortaleció al intercambio de información para un mejor rendimiento en las organizaciones donde los entrevistados laboran.

Tabla 13.

Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo específico 3

Objetivo	Pregunta	Respuesta
	<p>P7: Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>E3: Nos desarrollamos bien, somos resilientes. nos caracteriza el ser empáticos, y estar todos para uno. Nos apoyamos en el manejo de distintas funciones.</p>
<p>O.E 3: Distinguir el talento humano en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.</p>	<p>P8: ¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>E2: Cada uno sabe que es lo que tiene que realizar. Pero si llega más cliente y el colaborador está ocupado tiene alguien que estar pendiente, para poder ofertarle y comunicarle los beneficios de nuestro servicio, así como que es lo que requiere. Todos nos llevamos bien, somos un buen equipo.</p>
	<p>P9: ¿Qué piensas sobre el capital</p>	<p>E2: Es complementario para el desarrollo de actividades comerciales</p>

estructural en las organizaciones?,
¿Cómo se presenta en su organización?,
¿Qué es lo más característico?

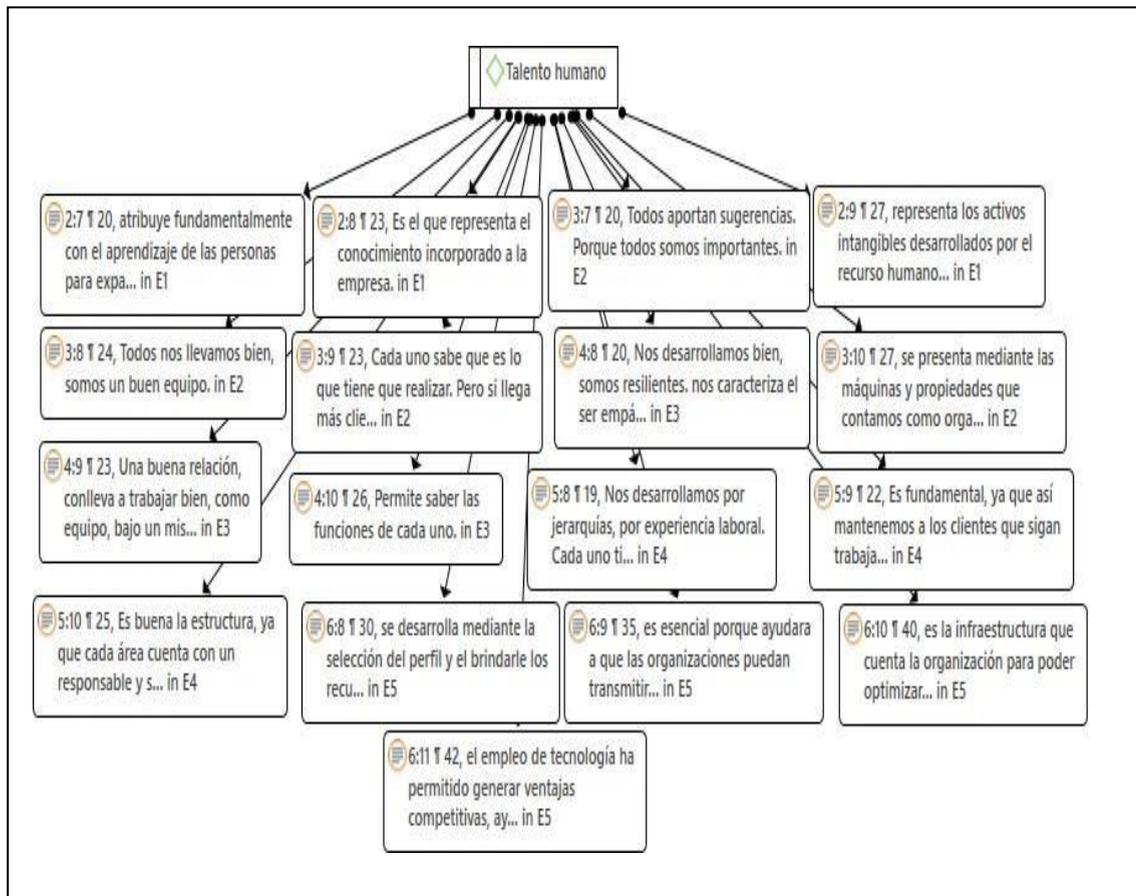
como tal, se presenta mediante las máquinas y propiedades que contamos como organización. Lo más característico que la infraestructura nos lleva a mejorar la calidad que deseamos emitir.

Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.

Análisis del total de las respuestas: En este contexto, los entrevistados resaltan que la Gestión del talento humano requiere que los colaboradores puedan compartir sus conocimientos, aprendizajes, experiencias, apertura a las recomendaciones, adaptación a las actividades de autoformación que generara en algunos escenarios se realicen de forma colectiva como esencia del trabajo en equipo, donde la armonía, cooperación, empatía reluce por medio de la resiliencia de cada colaborador. Así como, se requiere de la constante comunicación o relación entre los colaboradores para incrementar su productividad y de esta forma poder generar valor agregado en su quehacer diario, beneficiando al área donde se desenvuelve y por ende de la organización requiriendo que las organizaciones los doten de los insumos necesarios para la productividad.

Nota: Elaboración del Tesista, a partir de los datos cualitativos obtenidos.

Figura 9.
Red de citas de la subcategoría talento humano



Nota: Software de Análisis de datos cualitativos Atlas.ti

Interpretación:

Para el objetivo específico 3, tenemos a la subcategoría: talento humano, viendo las respuestas de todos los encuestados se destacaron las respuestas brindadas por los entrevistados E2 y E3, respondiendo al objetivo específico 3 y en base a las respuestas podemos distinguir el talento humano en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 en 3 tipos de capital, encontrándonos con el capital humano, en donde es el mismo colaborador la fuerza unitaria que permite que una organización mejore, el capital relacional que permite la interacción de los colaboradores cuyo único fin en el caso puntual del entrevistado 2 es dar la mejor atención al cliente y es donde el equipo se lleva bien, y por último y no menos importante al capital estructural de las organizaciones que son las propiedades tangibles de la organización y es notoria que una buena infraestructura influye positivamente en los colaboradores de la organización

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se analizó la manifestación de la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0. Este análisis fue llevado a cabo a las respuestas de 5 colaboradores y fue segmentado en 3 subcategorías: condiciones básicas, aprendizaje organizacional y talento humano. Se concluye que la gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0 fue buena.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se definió las condiciones básicas en 3: colaboración, comunicación y compromiso, se entiende por colaboración a la interacción de colaboradores dentro de una organización, tomamos a la comunicación como pilar fundamental para el cumplimiento de objetivos y al compromiso como el motor de este. Para todos los entrevistados las condiciones fueron buenas.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se describió como evidencia al aprendizaje organizacional en 3 componentes: interacción de pares, intercambio de experiencias y gestión del conocimiento. La interacción de pares permitió ahorrar tiempo en el trabajo, el intercambio de experiencias acercó más a cada colaborador y se enseñaron nuevas experiencias, la gestión del conocimiento permitió fortalecer el intercambio de información para el logro de objetivos. Para todos los entrevistados el aprendizaje organizacional fue bueno.
4. Con respecto al objetivo específico 3, se distinguió el talento humano mediante 3 tipos de capital: humano, relacional y estructural. El capital humano fue llevado a cabo llevándose bien y siendo resiliente, el capital relacional conllevó a trabajar en equipo y el estructural a conocer los bienes tangibles. El talento humano fue bueno.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Impulsar, implementar e integrar a los colaboradores en la coparticipación organizacional de cadena de valor en la organización mediante la generación de espacios saludables en el entorno laboral que les facilite el compartir su expertiz fortaleciendo su crecimiento personal y profesional.

Segunda: Promover, constituir y fortalecer condiciones que conlleven al análisis de la información mediante actividades colaborativas en el trabajo, siendo la comunicación el puente para adquirir experiencias donde el interés común conlleva a la generación de valor.

Tercera: Identificar, catalogar y gestionar el activo intangible como foco de la gestión del conocimiento mediante la valoración y estímulo a través de bonificaciones, líneas de carrera, estabilidad laboral a los colaboradores por su compromiso en las diversas actividades organizacionales

Cuarta: Identificar, analizar y priorizar la identificación de las necesidades organizacionales vinculados a la formación y fortalecimiento de las competencias de los colaboradores mediante cursos, talleres, actividades de integración que contribuyan a la sustentabilidad.

Quinta: Promover estudios cualitativos, cuantitativos y mixtos sobre la gestión del conocimiento permitiendo distinguir diversas perspectivas, contribuyendo a las organizaciones 4.0 retroalimentar en sus procesos.

VII. PROPUESTAS

Propuesta Modelo de Gestión de Conocimiento en Organizaciones 4.0

Figura 10.

Modelo de gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0



Fuente: Elaboración Propia

Según North & Kumta (2018), quienes fundamentados en la postura de Nonaka y Takeuchi que concebían a la Gestión del Conocimiento como el dinamismo entre los conocimientos tácito y explícito de la organización basados en cuatro modalidades de transformación, los mismos que les han permitido afirmar, que la gestión del conocimiento permite a los individuos, grupos y organizaciones integrarse para crear, compartir y aplicar de forma colectiva y sistemática un conjunto de procedimientos vinculados a los requerimientos de su entorno, a fin de garantizar alcanzar sus objetivos estratégicos y operacionales, incrementando la optimización en sus procesos, así como cambiar la cualidad de competencia o innovación, construyendo una organización que se apertura al aprendizaje.

En esos términos, la presente propuesta del Modelo de Gestión del Conocimiento en las Organizaciones 4.0 las cuales se consideran los aportes de Armas, et. al (2017) y Barrios, et, al (2017) bajo el contexto de las organizaciones 4.0 que se caracterizan por la transformación en las áreas organizativo determinado por el foco en el producto y reducción de costos mediante el área tecnológica personalizándose en el cliente y en la calidad total, los mismos que se particularizan por centrarse en la gestión de la innovación, la información, la incorporación del conocimiento, la movilidad e

interoperabilidad entre los ambientes de la organización.

Es así, como la propuesta que se plantea enmarcada en Armas et al. (2017), referidas a las condiciones básicas de la GC se direccionan a:

a) La colaboración:

- Los colaboradores son socios para la organización.
- La identificación de capacidades de la organización.
- La percepción de comprensión a la empresa.
- El reconocimiento de las capacidades individuales.
- El conocimiento de la cartera de clientes.
- Fortalecer la relación de intercambio.

b) La comunicación:

- Las organizaciones como espacio para el éxito.
- El trato a sus miembros como socios del negocio.
- El colaborador como esencia de aporte y desarrollo dinámico.
- Integración a los colaboradores en el desarrollo de sus habilidades.
- Desarrollo de habilidades como generación de valor.

c) El compromiso:

- La identidad de cada uno de los colaboradores.
- Implementación de su quehacer diario organizacional.
- Asumir retos que constituyen la coparticipación organizacional.
- La creación de conocimiento por medio de los equipos de trabajo.

En términos similares, el Aprendizaje Organizacional la propuesta se centra en el fundamento de Barrios et al. (2017) que se direccionan a:

a) Tipos de Conocimiento:

- Concientizar el know-how como oportunidad a la adquisición de un conocimiento.
- Articular un entendimiento conceptual a través de una experiencia como esencia de know- why.
- Involucramiento en los diversos escenarios.

b) Flujos de conocimiento:

- Impulsar al intercambio de experiencias entre colaboradores.
- Creación de conocimiento tácito por medio de los modelos mentales compartidos.
- La convivencia de los grupos generacionales mediante la apertura al cambio.

c) Capacidad dinámica:

- Enfatizar los modelos mentales en los colaboradores.
- Valorar el activo intangible como fuente de desarrollo sostenible vía a la cadena de valor.
- La disposición al aprendizaje colectivo

Vinculando a los anteriores focos, es necesario revalorar al talento humano en la propuesta que se enmarca en Armas et al. (2017), se direccionan a:

a) Capital humano:

- Impulsar la autogestión en los colaboradores.
- Participar asertivamente en las diferentes fases de la cadena de valor del producto.
- Robustecer el uso eficiente de herramientas tecnológicas.
- Repotenciar la confianza de apoyo.
- Caracterización de todos los trabajadores a fin de constituir grupos interdisciplinarios.

b) Capital relacional:

- Garantizar el éxito organizacional por medio de la calidad.
- Asegurar la sostenibilidad vinculado a la cartera de clientes.
- Repotenciar la interacción y la cooperación con sus clientes.
- Fortalecer a los colaboradores con respecto a la visión, misión y estrategia de la organización.
- Fortificar el trabajo colaborativo mediante el intercambio de experiencias con respecto al conocimiento individual.

c) Capital estructural:

- Retroalimentar los procesos internos de la gestión del conocimiento tecnocientífico.
- Afianzar el funcionamiento óptimo de las organizaciones.
- Constituir estrategias de aprendizaje a fin de generar conocimiento.
- Impulsar marcas y patentes mediante los procesos, la cultura, las estructuras mentales y la propiedad intelectual.

REFERENCIAS

- Alavi, M. & Leidner, D. E. (1999). Knowledge management systems: issues, challenges, and benefits. *Communications of the AIS*, 1(7), 1–37. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=2486&context=cais>
- Albarrán, S., Salgado, M. y Pérez, J. (2020). Integración de la gestión del conocimiento y la industria 4.0, una guía para su aplicación en una organización. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, (7). <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/07/industria-gestion-conocimiento.html>
- Andréu, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces, Universidad de Granada*, 10(2), p. 1-34 <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Antunes, H. d J. G., & Pinheiro, P. G. (2019). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*. 5(2), 140-149. https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/8666/1/Antunes%20Pinheiro_2019_Linking%20knowledg%20emanagement%20organizational%20learning%20and%20memory_Journal%20of%20Innovation%20and%20knowledge.pdf
- Aquino, B., Barrios, K., Olivero, E. & Mendoza, J. (2017). *Gestión del conocimiento y capacidades de innovación en una Organización Radial en Barranquilla*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2089/Cap_7_Gesti%C3%B3nConocimiento.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Arenas, L, Tenjo, W. y Rodríguez, J. (2020). *Modelo para la incorporación de Big Data en la gestión del conocimiento orientado a la industria 4.0*. [Tesis de Grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Ingeniera. <http://hdl.handle.net/11349/13903>
- Arévalo, D., Nájera, S. y Piñero, E. A. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Formación tecnológica*, 29(6), 199-212. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642018000600199&script=sci_arttext&tlng=p

- Armas, Y. M., Llanos, M. d. P. y Traverso, P.A. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Universidad ECOTEC. ISBN 978-9942-960-29-0. Samborondón– Ecuador.
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Balmori, R. y Schmelkes, C. (2012). Gestión del conocimiento en educación superior. *Sinéctica*,(38),1-2.<http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n38/n38a2.pdf>
- Barrios, K., Olivero, E. y Acosta, J. (2017). *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2089>
- Beazley, H., et. al (2004). *La continuidad del conocimiento en las empresas: cómo conservar el conocimiento y la productividad cuando los empleados se van*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Bigliardi, B., Galati, F. & Petroni, A. (2014). How to effectively manage knowledge in the construction industry. *Measuring Business Excellence*, 18(3), 57–72. <https://doi.org/10.1108/MBE-10-2013-0055>
- Boisot, M. (2002). *The Creation and Sharing of Knowledge*. En C.W Choo; N. Bontis (Eds.). *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge* (pp.65-78). New York: Oxford University Press.
- Boljanovic, J. D., Dobrijević, G., Cerovic, S., Alcakovic, S. y Djokovic, F. (2018). *Knowledge-based bioeconomy: The use of intellectual capital in food industry of Serbia*. *Amfiteatru Economic*. Agosto, 2018, 20(49), 717-731. <https://doi.org/10.24818/EA/2018/49/717>
- Boljanovic,, H., Kianto, A., Vanhala, M., y Ritala, P. (2018). *Happy employees make happy customers: The role of intellectual capital in supporting sustainable value creation in organizations*. *Intellectual Capital Management as a Driver of Sustainability: Perspectives for Organizations and Society*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-79051-0_6
- Cabrita, M. D. R. y Bontis, N (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *International Journal of Technology Management*. Julio, 2008, (43) (1/2/3), 212-237. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019416>

- Caldera, P. J. (2020). Pentagrama Didáctico: Una Aproximación Praxiológica de la Gestión del Conocimiento. *Revista Científica*, 5(15), pp. 384-404, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662155021/movil/>
- Cangelosi, V. E. & Dill, W. R. (1965). Organizational Learning: Observations Toward a Theory. *Administrative Science Quarterly*, 10(2), 175-203.
- Carson, E., Ranzijn, R., Winefield, A. y Marsden, H. (2004) Intellectual Capital. Mapping Employee and Work Group Attributes. *Journal of Intellectual Capital*, 5, 2004, p. 443-463.
- Cheng, L. & Leong, S. (2017). Knowledge management ecological approach: a cross-discipline case study. *Journal of Knowledge Management*, 21(4), 839–856. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2016-0492>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Crossan, M. M., Vera, D. & Apaydin, M. (2011). *A Framework for Integrating Organizational Learning, Knowledge, Capabilities, and Absorptive Capacity*. Easterby-Smith, M. & Lyles, M. A. (Eds.). *Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management* (2.a ed.). John Wiley & Sons.
- Day, J. D., Wendler, J.C. y James, C. (1998). Best Practices and Beyond: Knowledge Strategies. *The McKinsey Quarterly*, 1, 19-25. <https://www.proquest.com/docview/224542377>
- De Molero, N., Contreras, G. y Casanova, R. (2017). Knowledge management as a tool for the productivity of research in the university sector. *REDHECS*, (21), 147-165 ISSN: 1856-9331
- Denisi, A.; Hitt, M. & Jackson, S. (2003). The knowledge-based approach to sustainable competitive advantage. *Managing knowledge for sustained competitive advantage*, 3-33. San Francisco: Jossey-Bass

- Drucker, P. (2004). *La Sociedad Postcapitalista*. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Euroforum (1998). *Medición del Capital Intelectual*. Modelo Intelect, Euroforum. Madrid. http://gestiondelconocimiento.com/modelo_modelo_intelec.htm
- Fernández, C., Molodchik, M. y Paklina, S. (2018). Strategic behaviour of Russian companies with regard to intangibles. *Management Decision*. Noviembre, 56(11), 2373-2390. <https://doi.org/10.1108/MD-04-2017-0399>
- Fernández, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales*, 2 (96). <https://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/images/revistas/RCS96/03.pdf>
- Fernández, Y. S. (2020). *El capital humano y la productividad a nivel nacional* [Monografía, Fundación Universidad de América]. Monografía. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/7877>
- Fink, K. (2011). Process model for knowledge potential measurement in SMEs. *Strategies for Knowledge Management Success: Exploring Organizational Efficacy*. Information Science Reference. New York.
- Gao, F., Li, M. & Clarke, S. (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations. *Journal of Knowledge Management*, 12(2), 3–17. <https://doi.org/10.1108/13673270810859479>
- Gazzera, M. y Lombardo, L. (2020). *El capital intelectual dinámico en el sector alojamiento de la ciudad de San Martín de Los Andes*. Patagonia – Argentina. ISSN 0327-5841, ISSN-e 1851-1732, 29 (2), pp. 501-518.
- Gogan, L. Artene, A., Sarca, L. y Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 221, pp. 194-202. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.106>.
- Grutzner, G. J. (2019). *La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en una empresa pequeña e internacional de Colombia – Caso de Estudio en el Sector Educativo*. [Tesis de Grado de Maestría en Dirección. Universidad de Rosario & University of Applied Sciences]. Maestría en Dirección. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19044/Gr%FCtznr-GeroJosef-2019.pdf?sequence=1>
- Guardián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Agencia Española de Cooperación Internacional. ISBN 978-9968-818-32-2.

- <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
- Haggie, K. & Kingston, J. (2003). Choosing Your Knowledge Management Strategy. *Journal of Knowledge Management Practice*. https://www.researchgate.net/publication/224968523_Choosing_Your_Knowledge_Management_Strategy
- Hejazi, R., Ghanbari, M. y Alipour, M. (2016). Intellectual, Human and Structural Capital Effects on Firm Performance as Measured by Tobin's Q. *Knowledge and Process Management*. 23(4) p. 259-273. <https://doi.org/10.1002/kpm.1529>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018) *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Editorial
- Hitt, M. A., Bierman, L., Shimizu, K. y Kochar, R. (2018). Direct and moderating effects of human capital on strategy and performance in professional service firms. *Revista de la Academia de Administración* 44(1) doi.org/10.5465/3069334
- Hussinki, H., Kianto, A., Vanhala, M. y Ritala, P. (2018). Happy employees make happy customers: The role of intellectual capital in supporting sustainable value creation in organizations. *Intellectual Capital Management as a Driver of Sustainability: Perspectives for Organizations and Society*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-79051-0_6
- Hussinki, H., Kianto, A., Vanhala, M., y Ritala, P. (2018). Happy employees make happy customers: The role of intellectual capital in supporting sustainable value creation in organizations. *Intellectual Capital Management as a Driver of Sustainability: Perspectives for Organizations and Society*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-79051-0_6
- Izcarra, S. P. (2004). *Manual de Investigación Cualitativa*. Edit. Fontamara. México DF. [http://www.grupocieg.org/archivos/Izcarra%20\(2014\)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos/Izcarra%20(2014)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf)
- Kahrens, M. & Früauff, D. H. (2018). *Critical Evaluation of Nonaka's SECI Model*. En J. Syed, P. A. Murray, D. Hislop, & Y. Mouzughi (Eds.). *The Palgrave Handbook of Knowledge Management* (pp. 53-83). Cham, Switzerland: Palgrave Macmillian.

- Kannan, G. y Aulbur, W. G. (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3), pp. 389-413. <https://doi.org/10.1108/14691930410550363>
- Kianto, A., Vanhala, M. & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621–636. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398>
- Lujan, R. (2019). *Capital humano y retención del personal de la Empresa Luframa Hardware Technologies SAC del Distrito de San Juan de Lurigancho*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro, Universidad Cesar Vallejo]. Administración de Negocios – MBA <https://hdl.handle.net/20500.12692/47404>
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123–146. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4033>
- Marulanda, C., López, M. y López, F. (2016). La cultura organizacional y las competencias para la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Colombia. *Información Tecnológica*, 27(6), 3-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>
- Massingham, P. (2014). An evaluation of knowledge management tools: Part 1 – managing knowledge resources. *Journal of Knowledge Management*, 18(6), 1075–1100. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2013-0449>
- Matos, F., Vairinhos, V. M., Dameri, R. P y Durst, S. (2017). Increasing smart city competitiveness and sustainability through managing structural capital. *Journal of Intellectual Capital*, 18(3), pp. 693-707. <https://doi.org/10.1108/JIC-12-2016-0141>
- Mayan, M. J. (2001). *Una Introducción a los métodos cualitativos: módulo de entrenamiento para estudiantes y profesores*. Qual Institute Press: Alberta, Canadá
- Mciver, D. & Lepisto, D. A. (2017). Effects of knowledge management on unit performance: examining the moderating role of tacitness and learnability. *Journal of Knowledge Management*, 21(4), 796–816. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2016-0347>
- Mejía, L. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 1(1). Abril - Sept. de 2011. Argentina. ISSN 1853-6190.

- Mena, C., Vásconez, H. y Carguaytongo, J (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada *Dom.Cien.* 3, pp.9-50. ISSN:2477-8818.file:///C:/Users/estilos/Downloads/Dialnet-
- Morse, J. M. & Field, P. A. (1995). *Qualitative research methods for health professionals*. 2da ed. Thousand Oaks. CA: Sage
- Muñoz, A., López, V., Lagos, K., Vásquez, M., Hidalgo, J. y Vera, N. (2015) *Knowledge management for virtual education through Ontologies. Proceedings of the OTM Confederated International Conferences: On the Move to Meaningful Internet Systems*, 9416, pp. 339-348. Grecia: Springer International Publishing. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-319-26138-6_37
- Nielsen, A. P. (2006). *Understanding dynamic capabilities through knowledge management*. *Journal of Knowledge Management*, 10(4), 59– 71. <https://doi.org/10.1108/13673270610679363>
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- North, K. & Kumta, G. (2018). *Knowledge Management: Value Creation Through Organizational Learning*. Springer.
- Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K. (2000). *Managing knowledge: building blocks for success*. John Wiley & Sons.
- Raudeliūnienė, J., Davidavičienė, V. y Jakubavičius, A. (2018). *Knowledge management process model*. *Entrepreneurship and Sustainability Issues* 5(3): 542- 554. [https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3\(10\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3(10))
- Reinoso, R., Campos, F. S. y Abarca, F. J. (2020). Espacio, sociedad y sostenibilidad integrados bajo el capital relacional. *Revista arquitectura*, 16(1) <https://doi.org/10.4013/arq.2020.161.03>
- Rollett, H. (2003). *Knowledge management: processes and technologies*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Sandoval, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. ARFO Editores e Impresores Ltda. ISBN: 958-9329-09-8
- Sierra, R. (1993). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*, 13ª ed, Paraninfo, Madrid.

- Sumedrea, S. (2013). Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time. *Procedia Economics and Finance*, (6), pp. 137–144. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00125-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00125-1)
- Supyuenyong, V., Nazrul, I. & Kulkarni, U. (2009). *Influence of SME characteristics on knowledge management processes: The case study of enterprise resource planning service providers.. J. Enterprise Inf. Management*22: 63-80. https://www.researchgate.net/publication/220306346_Influence_of_SME_characteristics_on_knowledge_management_processes_The_case_study_of_enterprise_resource_planning_service_providers
- Torres, B. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. Observatorio Laboral. *Revista Venezolana*, 2(3) pp. 65-81. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838004.pdf>
- Van Manen, M. (1997). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. 2da ed. Toronto: The Athouse Press.
- Wiig, K. M. (2007) Effective societal knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 11(5), pp. 141–156. http://www.krii.com/downloads/enterprise_km_2007.pdf<https://doi.org/10.1108/13673270710819861>
- Yudawisastra, H. G., Manurung, D. T. H. y Husnatarina, F. (2018) Relationship between value added capital employed, value added human capital, structural capital value added and financial performance. *Investment Management and Financial Innovations*. 15(2), pp. 222-231. [https://doi.org/10.21511/imfi.15\(2\).2018.20](https://doi.org/10.21511/imfi.15(2).2018.20)
- Yurtz, L. (2016) Innovation capability and its role in enhancing the relationship between TQM practices and innovation performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 2. <http://dx.doi.org/10.1186/s40852-016-0031-2>
- Zack, M. H. (1999). Developing a Knowledge Strategy. *California Management Review*.41(3):125-145. doi:10.2307/41166000

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Categorización

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES
Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0	Problema General ¿Cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?	Objetivo General Analizar cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.	Gestión del conocimiento	Condiciones de la Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Comunicación • Compromiso
	Problema Especifico ¿Qué condiciones presenta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?	Objetivo Especifico Distinguir las condiciones que presenta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.		Aprendizaje Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conocimiento • Flujo de conocimiento • Capacidades dinámicas
	¿Cómo se evidencia el aprendizaje en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?	Distinguir cómo se evidencia el aprendizaje en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.		Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Capital estructural • Capital humano • Capital relacional
	¿Cómo se vincula el talento humano en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?	Distinguir el talento humano en la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0.			<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Revisión sistemática</p> <p>Diseño Teoría Fundamentada</p> <p>Enfoque Cualitativa</p> <p>Técnica Entrevista de Contenido</p> <p>Instrumento Guía de Entrevista semiestructurada Guía de Análisis de Contenido</p>

Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos

Guía de Entrevista Semiestructurada

N°	Ítems
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
3	¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
4	¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
5	Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
6	¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
7	Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
8	¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más

	característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.
9	¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.

Guía de Análisis de Contenido

<p>Nombre del documento (Registre el nombre o título del documento consultado)</p>	
<p>Autor (Registre el nombre completo del autor o autores del documento)</p>	
<p>Referencia Bibliográfica según APA (Registre la referencia según Normas APA)</p>	
<p>Palabras claves de búsqueda (Registro de palabras con las que realizó la búsqueda de cada documento)</p>	
<p>Palabras claves del texto (Registre las palabras claves que aparecen en este, en caso tales no las tengan, se deja el espacio en blanco o se escribe. No tiene)</p>	
<p>Ubicación (Dirección electrónico específica y/o clasificación topográfica de la biblioteca donde se encuentra, registre la URL para documentos encontrados en la web o los datos correspondientes para documentos consultados en físicos, como por ejemplo en bibliotecas, centros de documentación, entre otros. De acuerdo con las normas APA)</p>	
<p>Descripción del aporte del tema seleccionado (presenta una descripción argumentada, de aportes que considera pertinentes para el tema seleccionado de acuerdo con los que plantean el o los autores)</p>	
<p>Conceptos abordados (Conceptos claves que le aporta a su tema explicando el porqué)</p>	

<p>Problema de investigación (¿Cuál es el problema de investigación o hipótesis en la investigación?)</p>	
<p>Análisis (Argumente que estrategia de análisis y tipos de análisis se realizaron)</p>	
<p>Fuentes (Exponga cuales fueron todas las fuentes consultadas por la investigación y argumenta de esas cuales podrían servir a su investigación)</p>	
<p>Observaciones (Registre observaciones, aclaraciones y reflexiones, que surjan y considere pertinentes y que por tanto es importante recordarlas)</p>	
<p>Número de páginas</p>	

Anexo 3.

Categorización de Gestión del Conocimiento

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	UNIDAD DE ANÁLISIS-CONTENIDO
Gestión del conocimiento	Aquino, B., et. al (2017), la definen como el recurso estratégico que se debe implementar en las organizaciones involucradas, identificar, adquirir, almacenar, difundir, compartir, utilizar, a través de la conversión entre el conocimiento tácito y explícito.	Es el proceso interactivo y de apertura internalizada del individuo con el propósito de aprender en los entornos individual y colectivo, como parte de su formación holística de sí mismo.	Condiciones de la Gestión del Conocimiento	Colaboración. Comunicación. Compromiso. Flujos de conocimiento. Fases. Modelos. Capital humano. Capital relacional. Capital estructural.	Gerentes y/o Encargados de organizaciones 4.0

Anexo 4.

Desgravación de Instrumentos

Transcripción de Entrevistas

N°	Ítems	Entrevistado (Carlos)
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	La colaboración se desarrolla entre los miembros de la organización, desarrollando una comunicación en el trabajo, ofreciendo opiniones y enriqueciendo las ideas a diario con el intercambio directo entre colegas, y equipos. Nos caracterizamos por tener el objetivo concreto y metas claras.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Es muy importante ya que es objeto del análisis, porque precisamente es a él a quien se puede sensibilizar y despertar su interés por la materia que tratamos.
3	¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	El colaborador debe cumplir con un grado de involucramiento emocional e intelectual del empleado con la empresa y los retos de esta, así como establecer valores y declarar una misión genuina permitiendo que los equipos establezcan sus propios valores.
4	¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas	La interacción entre los colaboradores ayuda a romper el hielo, sobre todo con

	<p>organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>los empleados recién llegados y a reforzar las buenas relaciones en equipo.</p>
5	<p>Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Los colaboradores intercambian experiencias profesionales, creando acciones y eventos de relación en el cual se fomentan valores personales, personalidades, niveles de formación entre otros caracteres que ayudan a que se definan las formas de distribuir sus informaciones.</p>
6	<p>¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>La gestión del conocimiento como conjunto de actividades y procesos son los que fortalecen intercambios de información dentro de un grupo de profesionales y este se da con el fin de obtener mejorías en el rendimiento de la organización.</p>
7	<p>Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Este es el que atribuye fundamentalmente con el aprendizaje de las personas para expandir su capacidad de acción, de manera que se produzcan resultados satisfactorios tanto en su vida personal como en la de la organización.</p>
8	<p>¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?,</p>	<p>Es el que representa el conocimiento incorporado a la empresa.</p>

	¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	El valor que tiene el colaborador para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con los agentes del entorno.
9	¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Este es un componente del capital intelectual y representa los activos intangibles desarrollados por el recurso humano de la organización producto de las actividades, sistematización de procesos, generación de marcas patentes, entre otros.
N°	Ítems	Entrevistado (Rafael)
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Estoy encargado de Servicios generales tienda y accesorios. el ser un equipo, responsabilidad, con un mismo fin.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Que nos permite decir lo que sentimos, y también de dar aportes. Conversamos antes de abrir, siempre bajo un mismo lema. Que crezca la empresa. Y crecemos nosotros. Siempre nos expresamos libremente.
3	¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su	Toda persona que entra a laborar. Tiene que tener compromiso. Nuestro compromiso es ser los mejores, reconocidos. Dar lo mejor de nosotros.

	<p>organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	
4	<p>¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Es muy importante que todos se lleven bien. Para poder hacer un trabajo con buenos ánimos. Nosotros sugerimos, y entre todos son ayudamos y nos enseñamos. Para tener un mayor conocimiento.</p>
5	<p>Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Todos los días al finalizar. Conversamos como nos ha ido, como nos sentimos, que buscan los clientes. Nos caracteriza la unión.</p>
6	<p>¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Es lo ideal. Se presente mediante el intercambio de experiencias y conocimientos. Lo más característico el poder contribuir a dar un mejor servicio.</p>
7	<p>Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo</p>	<p>El capital humano, es fundamental. Cada uno tiene su propia función. Todos</p>

	más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	aportan sugerencias. Porque todos somos importantes.
8	¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Cada uno sabe que es lo que tiene que realizar. Pero si llega más cliente y el colaborador está ocupado tiene alguien que estar pendiente, para poder ofertarle y comunicarle los beneficios de nuestro servicio, así como que es lo que requiere. Todos nos llevamos bien, somos un buen equipo.
9	¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Es complementario para el desarrollo de actividades comerciales como tal, se presenta mediante las máquinas y propiedades que contamos como organización. Lo más característico que la infraestructura nos lleva a mejorar la calidad que deseamos emitir.

N°	Ítems	Entrevistado (Nataly)
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Estoy a cargo del área de Marketing. Lo más relevante es tener la misma visión. Estamos pendientes de los correos continuamente, y de los equipos. Nuestros clientes son bastante exigentes.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se	La comunicación es una de las bases fundamentales de toda organización. A través de la comunicación tenemos claro

	<p>presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>lo que deseamos conseguir, saber, orientar transmitir.</p>
3	<p>¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>El compromiso de cada colaborador, genera confianza, calidad de trabajo, de desempeño. De manera eficiente. Realizamos mesa de reuniones, y que todos podamos aportar ideas. Todos somos importantes.</p>
4	<p>¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Los grupos o pares deben de trabajar por afinidad, su desempeño será más óptimo. Nosotros si nos desempeñamos por afinidad. Cuando mi compañera no comprende algo. Yo, le enseño, y viceversa.</p>
5	<p>Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Nos permite saber qué es lo que buscan los diferentes clientes, o lo que les sugieren a los compañeros; ya que están en contacto directo con ellos.</p>
6	<p>¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las</p>	<p>Es idónea. Para intercambiar conocimientos. Así tener una mejor</p>

	<p>organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>capacidad, a la hora de tomar decisiones .</p>
7	<p>Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Nos desarrollamos bien, somos resilientes. nos caracteriza el ser empáticos, y estar todos para uno. Nos apoyamos en el manejo de distintas funciones.</p>
8	<p>¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Una buena relación, conlleva a trabajar bien, como equipo, bajo un mismo objetivo. Nosotros hacemos constantes reuniones. Para saber que piensa cada uno.</p>
9	<p>¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Permite saber las funciones de cada uno. Porque hay un orden jerárquico.</p>

N°	Ítems	Entrevistado (Joel)
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Me desarrollo como encargado de área de campo. Me caracterizó por estar en los proyectos en distintas partes del Perú. Lo más característico en la organización es que a uno lo designen a los proyectos y fluya ahí la comunicación con el cliente, con la empresa constructora, ya que se tiene un solo objetivo.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	La comunicación es importante, ya que nos lleva a lograr un buen trabajo. Además, en el trabajo tenemos jerarquías, responsables de cada proyecto, donde cada uno de nosotros participamos de acuerdo a la actividad. Generalmente hay problemas con la construcción, por factor clima, factor maquinarias, factor plano, etc. Es aquí donde se interactúa con el proyectista, para resolver en el menor tiempo, ya que en el mayor tiempo que nos demoraríamos, generamos costos, horas hombre, horas máquina, etc.
3	¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Es importante el compromiso, ya que cuando uno se pone la camiseta salen bien las cosas, a su vez, el compromiso te lleva a la responsabilidad de presentad un buen informe u entrega de proyecto. En mi organización me presento como jefe de campo, delegando personal en su debida área.
4	¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal	Se hace más fácil el trabajo, ya que ahorras tiempo. En mi organización me

	<p>de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>presento como jefe de campo, es donde se delega actividades a los demás compañeros de trabajo. Por decir en el proyecto que me encuentro, tenemos tres áreas, concreto, geomembrana y movimiento de tierras. Cada área cuenta con un responsable. La actividad está más organizada y se puede llegar a controlar todo los trabajos.</p>
5	<p>Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>El intercambio de experiencias es bueno, ya que nos enriquecemos de las vivencias que le toco vivir a cada uno de los diferentes proyectos. Bueno, en nuestro rubro de la construcción siempre se ve detalles y experiencias buenas y malas, y siempre se suele tocar más a fondo las cosas malas para que otra ocasión no pase lo mismo.</p>
6	<p>¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Es buena, ya que te apalancas del conocimiento del otro. Además, cada quien ya tiene su función, la actividad a desarrollar, ya tenemos responsabilidades y se nos hace más fácil la actividad.</p>
7	<p>Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>Nos desarrollamos por jerarquías, por experiencia laboral. Cada uno tiene ya la actividad designada.</p>

8	¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Es fundamental, ya que así mantenemos a los clientes que sigan trabajando con nosotros, que sigan confiando con los trabajos que hacemos.
9	¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Es buena la estructura, ya que cada área cuenta con un responsable y si se tiene alguna duda se consulta.

N°	Ítems	Entrevistado (Mirna)
1	Cuéntame sobre la colaboración en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	En la organización se desarrolla mediante a la delegación de funciones y la rotación de las actividades. Lo que más caracteriza es el apoyo entre las áreas y colaboradores, considerando que como toda entidad hay algunos impases. Lo más relevante cobertura un puesto de un colaborador por temas de salud en el contexto que vivimos.
2	¿Qué piensas sobre la comunicación en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o	La comunicación es una herramienta significativa en toda entidad, sin ello no se puede realizar ninguna actividad administrativa. En la entidad se presenta mediante la comunicación mixta y la vía digital email institucional.

	episodio que consideras relevante destacar.	Las justificaciones o cambios de actividades se dan a veces a pocas horas de lo previsto.
3	¿Qué opinas sobre el compromiso de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	El compromiso de los colaboradores es un recurso fundamental para garantizar el logro de objetivos. En la organización se presenta mediante la identidad que tienen los colaboradores. Realizar trabajos fuera de la horas.
4	¿Qué opinas sobre la interacción de pares y/o grupal de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	La interacción de pares es ideal para fortalecer el trabajo en equipo y así ayudar en el logro de objetivos. En la organización se da mediante los talleres de formación y actualización que son dos veces al año. Se da compartir las experiencias exitosas en la organización por áreas. La anécdota que más recuerdo son los aportes a la mejora continua.
5	Cuéntame sobre el intercambio de experiencias entre colaboradores en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.	Se da eligiendo el caso más destacado por semestres y área. Lo más característicos es que se selecciona en base a impacto generado. Una anécdota es cuando una de las experiencias permitió dar solución a dos eventualidades.

6	<p>¿Qué piensas sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>La gestión del conocimiento es una oportunidad para poder mejorar la entidad en base al apoyo del talento humano.</p> <p>En la organización se presenta mediante el aprendizaje cooperativo, la cooperación entre las funciones, la capacidad para aprender nuevos temas.</p> <p>Lo que más caracteriza es la predisposición por mejorar continuamente.</p> <p>Un episodio es el apoyar a los nuevos reclutados en la organización.</p>
7	<p>Cuéntame sobre el capital humano en su organización: ¿Cómo se desarrolla?, ¿Qué es lo más característico en tu organización? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>El capital humano se desarrolla mediante la selección del perfil y el brindarle los recursos necesarios para su desempeño.</p> <p>Lo más característico es la capacidad de interactuar y apresurarse a conocer nuevos temas en la organización.</p> <p>Una anécdota que los colaboradores algunos de ellos realizan su autoformación de forma particular.</p>
8	<p>¿Qué opinas sobre el capital relacional de los colaboradores en las diversas organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>El capital relacional es esencial porque ayudara a que las organizaciones puedan transmitir los beneficios de sus producto o servicios que extiende al mercado y así poder generar un mercado más amplio.</p> <p>Lo más característico que mediante las alianzas estratégicas han o permitido posicionarse en segmentos de mercado.</p> <p>Unas anécdotas en el caso de los convenios firmados han permitido es que se conozcan la calidad de servicios que se ofrece.</p>

9	<p>¿Qué piensas sobre el capital estructural en las organizaciones?, ¿Cómo se presenta en su organización?, ¿Qué es lo más característico? Recuerdas alguna anécdota o episodio que consideras relevante destacar.</p>	<p>El capital estructural es la infraestructura que cuenta la organización para poder optimizar y refinar los procesos acordes a la exigencia del mercado.</p> <p>En la organización se presenta mediante la titularidad de las propiedades de los bienes muebles e inmuebles que le permiten crecer sosteniblemente.</p> <p>Una de las anécdotas que el empleo de tecnología ha permitido generar ventajas competitivas, ayudando a reposicionarnos en sectores que habíamos perdido preferencia.</p>
---	--	--

Guía de Análisis de Contenido

Subcategoría 1: Condiciones básicas de gestión de conocimiento

Nombre del documento (Registre el nombre o título del documento consultado)	Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales
Autor (Registre el nombre completo del autor o autores del documento)	Armas Ortega, Yadira Mariuxi, Llanos Encalada, Mónica del Pilar y Traverso Holguin, Paola Alexandra
Referencia Bibliográfica según APA (Registre la referencia según Normas APA)	Armas, Y. M., Llanos, M. D. P. Y Traverso, P.A. (2017). <i>Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales</i> . Universidad ECOTEC. ISBN 978-9942-960-29-0. Samborondón– Ecuador. https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/Investigación/libros/gestion-talento-humano.pdf
Palabras claves de búsqueda (Registro de palabras con las que realizo la búsqueda de cada documento)	Gestión del Talento Humano 4.0
Palabras claves del texto (Registre las palabras claves que aparecen en este, en caso tales no las tengan, se deja el espacio en blanco o se escribe. No tiene)	
Ubicación (Dirección electrónico especifica y/o clasificación topográfica de la biblioteca donde se encuentra, registre la URL para documentos)	https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/Investigación/libros/gestion-talento-humano.pdf

<p>encontrados en la web o los datos correspondientes para documentos consultados en físicos, como por ejemplo en bibliotecas, centros de documentación, entre otros. De acuerdo con las normas APA)</p>	
<p>Descripción del aporte del tema seleccionado (presenta una descripción argumentada, de aportes que considera pertinentes para el tema seleccionado de acuerdo con los que plantean el o los autores)</p>	<p>Los teóricos antes mencionados nos refieren las condiciones básicas que presentan la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, las mismas que la enfocan en la colaboración, comunicación y compromiso.</p>
<p>Conceptos abordados (Conceptos claves que le aporta a su tema explicando el porqué)</p>	<p>La colaboración ha revelado actualmente que los colaboradores son socios para la organización, siendo una potencialidad que involucra la identificación de capacidades de la organización, la percepción de comprensión a la empresa; el reconocimiento de las capacidades individuales, los mismos que deben ir más allá de las funciones laborales.</p> <p>La comunicación ha generado nuevos desafíos en las organizaciones, siendo un espacio para poder ser exitosas, desde una percepción más contextualizada se caracteriza por tratar a sus miembros como socios del negocio y no como productores de bienes y servicios, por lo que el colaborador forma parte de ella para aportar y</p>

	<p>desarrollarse dentro de ella, dotándoles de dinamismo.</p> <p>El compromiso conlleva a la identidad de cada uno de los colaboradores implementar en su quehacer diario organizacional, retos que se asume constituya la coparticipación organizacional.</p>
<p>Problema de investigación (¿Cuál es el problema de investigación o hipótesis en la investigación?)</p>	<p>¿Cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?</p>
<p>Análisis (Argumente que estrategia de análisis y tipos de análisis se realizaron)</p>	<p>Indización mediante el uso de las palabras claves en la búsqueda de literatura y el resumen al seleccionar la literatura más significativa para el estudio.</p>
<p>Fuentes (Exponga cuales fueron todas las fuentes consultadas por la investigación y argumenta de esas cuales podrían servir a su investigación)</p>	<p>Los entornos organizacionales, son fluctuantes por la dinámica de la orbe, la misma que conlleva ir innovando constantemente, y frente a ello las organizaciones deben estar vigente y/o responder a la exigencia del mercado, todo ello en base al sector donde brinda servicio y/o ofrece bienes, es así que cada organización enfrente desafíos los que van a depender de la competencia de adaptación, a través de la generación de ideas novedosas y el desarrollo de nuevas actividades organizacionales, las mismas que impulsan nuevos procesos que exige el entorno.</p> <p>Barrios, K., Olivero, E., Acosta, J. (2017). <i>Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones</i>. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. Http://hdl.handle.net/20.500.12442/2089BD7ED2?Sequence=1</p>

<p>Observaciones (Registre observaciones, aclaraciones y reflexiones, que surjan y considere pertinentes y que por tanto es importante recordarlas)</p>	<p>La colaboración como el conocimiento de la cartera de clientes involucrando a los clientes externos e internos, siendo el primero de ellos el mercado de la organización y el segundo corresponde a los coparticipes organizacionales, con el propósito de fortalecer la relación de intercambio.</p> <p>Es así, que la comunicación es la condición que implica integrar a los colaboradores en el desarrollo de sus habilidades que contribuyen a las competencias y generación de valor en la organización, las mismas que exige disgregar las competencias organizativas en aspectos grupales e individuales, coadyuvándose de las temáticas y actividades que respondan a ellos.</p> <p>El compromiso conlleva que los colaboradores comparten un conjunto de prácticas por medio de la creación de conocimiento que se ven integrados por medio de los equipos de trabajo identificando herramientas y objetos para la manipulación</p>
<p>Número de páginas</p>	<p>43</p>

Subcategoría 2: Aprendizaje Organizacional

Nombre del documento (Registre el nombre o título del documento consultado)	Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones.
Autor (Registre el nombre completo del autor o autores del documento)	Barrios Hernández, Karelis Olivero Vega, Enohemit Acosta Prado, Julio César
Referencia Bibliográfica según APA (Registre la referencia según Normas APA)	Barrios, K., Olivero, E., Acosta, J. C. (2017). <i>Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones.</i> Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. http://hdl.handle.net/20.500.12442/2089
Palabras claves de búsqueda (Registro de palabras con las que realizo la búsqueda de cada documento)	Gestión del conocimiento, Aprendizaje organizacional, Modelos, Fases
Palabras claves del texto (Registre las palabras claves que aparecen en este, en caso tales no las tengan, se deja el espacio en blanco o se escribe. No tiene)	
Ubicación (Dirección electrónico específica y/o clasificación topográfica de la biblioteca donde se encuentra, registre la URL para documentos encontrados en la web o los datos correspondientes para documentos consultados en físicos, como por ejemplo en bibliotecas, centros de documentación, entre otros. De acuerdo con las normas APA)	http://hdl.handle.net/20.500.12442/2089

<p>Descripción del aporte del tema seleccionado (presenta una descripción argumentada, de aportes que considera pertinentes para el tema seleccionado de acuerdo con los que plantean el o los autores)</p>	<p>Los teóricos antes mencionados nos refieren que el aprendizaje organizacional que presentan la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, las mismas que la enfocan en los flujos de conocimiento, fases, modelos.</p>
<p>Conceptos abordados (Conceptos claves que le aporta a su tema explicando el porqué)</p>	<p>Son dos elementos fundamentales en el aprendizaje organizacional planteados por Kim (1998), donde detalla que el nivel de aprendizaje operacional denominado know-how responde a la adquisición de un conocimiento referido al cómo hacer algo, y el aprendizaje conceptual referido a la habilidad de articular un entendimiento conceptual a través de una experiencia, al que se denomina know-why</p> <p>Las fases corresponden a la Socialización, externalización, combinación e internalización, hace referencia al intercambio de experiencias entre colaboradores que conlleva a la creación de conocimiento tácito por medio de los modelos mentales compartidos que se aúnan a las habilidades técnicas.</p> <p>Los diversos escenarios donde se adoptan modelos de gestión del talento humano, que enfatice los modelos mentales en los colaboradores, los mismos que deben ser vistos como personas que poseen talentos, y en esa medida deben ser valorados y constituidos en el activo intangible de la</p>

	organización como fuente de desarrollo sostenible vía a la cadena de valor.
Problema de investigación (¿Cuál es el problema de investigación o hipótesis en la investigación?)	¿Cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?
Análisis (Argumente que estrategia de análisis y tipos de análisis se realizaron)	Indización mediante el uso de las palabras claves en la búsqueda de literatura y el resumen al seleccionar la literatura más significativa para el estudio.
Fuentes (Exponga cuales fueron todas las fuentes consultadas por la investigación y argumenta de esas cuales podrían servir a su investigación)	Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). <i>The knowledge-creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation</i> . New York: Oxford University press. Barrios, K., Olivero, E., Acosta, J. (2017). <i>Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones</i> . Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. http://hdl.handle.net/20.500.12442/2089
Observaciones (Registre observaciones, aclaraciones y reflexiones, que surjan y considere pertinentes y que por tanto es importante recordarlas)	Los vastos avances en la humanidad, el desafío de la convivencia de los grupos generacionales, la apertura al cambio y al disposición al aprendizaje colectivo, son retos que las organizaciones vienen aconteciendo como elemento clave de gestión del conocimiento, cuya fundamento radica en la gestión del talento humano, involucrando el cambio simultáneo en todos los escenarios, diversos teóricos denominan a este proceso como la era de la comunicación, algunos teóricos la consignan como la era del conocimiento,

	<p>producto del desarrollo de los medios de información.</p> <p>En el contexto de las organizaciones 4.0 caracterizados por la transformación en las áreas organizativo determinado por el foco en el producto y reducción de costos y el área tecnológica referido al foco en el cliente y en la calidad total, los mismos que se particularizan por centrarse en la gestión de la innovación, la información, la incorporación del conocimiento, la movilidad e interoperabilidad entre los ambientes de la organización, todo ello sin descuidar el bienestar del talento humano.</p>
Número de páginas	345

Subcategoría 3: Talento Humano

Nombre del documento (Registre el nombre o título del documento consultado)	Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales
Autor (Registre el nombre completo del autor o autores del documento)	Armas Ortega, Yadira Mariuxi, Llanos Encalada, Mónica del Pilar y Traverso Holguin, Paola Alexandra
Referencia Bibliográfica según APA (Registre la referenciasegún Normas APA)	Armas, Y. M., Llanos, M. D. P. Y Traverso, P.A. (2017). <i>Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales</i> . Universidad ECOTEC. ISBN 978-9942-960-29-0. Samborondón–Ecuador. https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/Investigación/libros/gestion-talento-humano.pdf
Palabras claves de búsqueda (Registro de palabras con las que realizo la búsqueda de cada documento)	Gestión del Talento Humano 4.0
Palabras claves del texto (Registre las palabras claves que aparecen en este, en caso tales no las tengan, se deja el espacio en blanco o se escribe. No tiene)	
Ubicación (Dirección electrónico específica y/o clasificación topográfica de la biblioteca donde se encuentra, registre la URL para documentos encontrados en la web o los datos correspondientes para documentos consultados en físicos, como por ejemplo en	https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/Investigación/libros/gestion-talento-humano.pdf

<p>bibliotecas, centros de documentación, entre otros. De acuerdo con las normas APA)</p>	
<p>Descripción del aporte del tema seleccionado (presenta una descripción argumentada, de aportes que considera pertinentes para el tema seleccionado de acuerdo con los que plantean el o los autores)</p>	<p>Los teóricos antes mencionados nos refieren que el talento humano que presentan la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0, las mismas que la enfocan en capital humano. relacional y estructural.</p>
<p>Conceptos abordados (Conceptos claves que le aporta a su tema explicando el porqué)</p>	<p>El Capital humano se encuentra integrado por los conocimientos, destrezas, idoneidades, cualidades que auto gestionan las personas en su quehacer.</p> <p>Capital relacional Es concebida como el elemento clave del éxito organizacional por medio de la calidad y el nivel de sostenibilidad de la cartera de clientes que otorga la potencialidad para generar desarrollo sostenible.</p> <p>El capital estructural consiste en las infraestructuras, los procesos, las rutinas, los softwares y las bases de datos que permiten el funcionamiento óptimo de las organizaciones.</p>
<p>Problema de investigación (¿Cuál es el problema de investigación o hipótesis en la investigación?)</p>	<p>¿Cómo se manifiesta la Gestión del conocimiento en las organizaciones 4.0?</p>
<p>Análisis (Argumente que estrategia de análisis y tipos de análisis se realizaron)</p>	<p>Indización mediante el uso de las palabras claves en la búsqueda de literatura y el resumen al seleccionar la literatura más significativa para el estudio.</p>

<p>Fuentes (Exponga cuales fueron todas las fuentes consultadas por la investigación y argumenta de esas cuales podrían servir a su investigación)</p>	<p>Mena, C.; Vásconez, H.; Carguaytongo, J (2017). <i>El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada</i> 3, pp.9-50. Dom.Cien. ISSN:2477-8818.file:///C:/Users/estilos/Downloads/Dialnet</p> <p>Matos, F., Vairinhos, V. M., Dameri, R. P y Durst, S. (julio 2017). <i>Increasing smart city competitiveness and sustainability through managing structural capital</i>. In: Journal of Intellectual Capital. 18(3), pp. 693-707. https://doi.org/10.1108/JIC-12-2016-0141</p>
<p>Observaciones (Registre observaciones, aclaraciones y reflexiones, que surjan y considere pertinentes y que por tanto es importante recordarlas)</p>	<p>El capital humano incluye los agentes económicos que participan en las diferentes fases de la cadena de valor del producto, tales como los proveedores, los competidores y los clientes de las organizaciones.</p> <p>El capital relacional tiene su significatividad radicando en dotarse de los recursos basados en los conocimientos por medio de la interacción y la cooperación con sus clientes</p> <p>El capital estructural son utilizados para obtener productos y servicios con el propósito de garantizar la sostenibilidad productiva</p>
<p>Número de páginas</p>	<p>143</p>