

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: “El proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual: Caso de estudio empresa Molinos “San Luis” Cía. Ltda.”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda

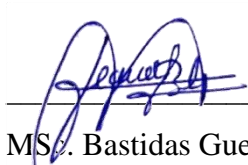
TUTORA: Msc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda con el número de cédula 0402122931 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual: Caso de estudio empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

TUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda con cédula de identidad número 0402122931 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



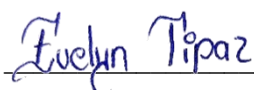
Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual: Caso de estudio empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda." y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y trabajadores que integran la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., por confiar en mí, abrirme la puerta y permitirme realizar todo el proceso en sus instalaciones.

De igual forma quiero agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a toda mi carrera Administración de Empresas, a mis profesores, en especial a la MSc. Jeaneth Bastidas, por sus valiosos consejos que me han permitido crecer día tras día, gracias por su paciencia, su dedicación, su apoyo incondicional, amistad, y sobre todo gracias por su cooperación durante este tiempo, junto con su dirección, conocimiento, enseñanza y la cooperación que han permitido completar este trabajo.

DEDICATORIA

A mis padres Fernando Tipaz y Rosa Fraga, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo hoy hicieron realidad un sueño para mí, gracias por inculcarme un ejemplo de esfuerzo y valentía, sin miedo a las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

A mis hermanos y hermanas por su amor y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y ánimos me han hecho mejor persona y de una forma u otra me acompañan en todos mis sueños.

Finalmente, me gustaría dedicar esta tesis a todos mis amigos, en especial a Melany Caratar, por apoyarme cuando más la necesité, por ayudarme en los momentos de dificultad y por ser aquella persona alegre, humilde e inteligente.

EVELYN ESMERALDA TIPAZ F.

ÍNDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
I. EL PROBLEMA	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16
1.4.3. Preguntas de Investigación	16
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. MARCO TEÓRICO	20
2.2.1. Teoría de la gestión del conocimiento	21
2.2.2. Proceso de gestión del conocimiento.....	23
2.2.3. Adquisición del conocimiento.....	25
2.2.4. Transmisión del conocimiento	26
2.2.5. Utilización del conocimiento	27
2.2.6. Teoría del capital intelectual	28
2.2.7. Capital humano.....	29
2.2.8. Capital estructural	30
2.2.9. Capital relacional	31
III. METODOLOGÍA	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	33
3.1.1. Enfoque	33

3.1.2. Modalidad.....	33
3.1.3. Tipo de Investigación.....	34
3.2. HIPÓTESIS	35
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	35
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	36
3.4.1. Método deductivo	36
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	36
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. RESULTADOS	38
4.1.1. Caracterización de la población de estudio.....	38
4.1.2. Proceso de gestión del conocimiento de Molinos “San Luis” Cía. Ltda.	39
4.1.3.Capital intelectual de Molinos “San Luis” Cía. Ltda.	42
4.2. DISCUSIÓN.....	45
4.2.1. Situación actual del proceso de gestión del conocimiento en Molinos San Luis Cía. Ltda.	45
4.2.2. Resultados del capital intelectual que posee Molinos San Luis Cía. Ltda. .	47
4.2.3. Relación existente entre los procesos de gestión del conocimiento y los resultados del capital intelectual de Molinos San Luis Cía. Ltda.....	49
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. CONCLUSIONES	51
5.2. RECOMENDACIONES	53
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
VII. ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de creación del conocimiento.....	23
Figura 2. Proceso de la gestión del conocimiento.....	24
Figura 3. Componentes del capital intelectual.....	29
Figura 4. Adquisición de conocimiento	39
Figura 5. Transmisión de conocimiento	40
Figura 6. Utilización de conocimiento	41
Figura 7. Capital humano.....	42
Figura 8. Capital estructural	43
Figura 9. Capital relacional	44
Figura 10. Gestión del conocimiento en Molinos San Luis Cía. Ltda.....	45
Figura 11. Capital intelectual de Molinos San Luis Cía. Ltda.	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	35
Tabla 2. Caracterización de la población de estudio	38
Tabla 3. Relación entre el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación	57
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	58
Anexo 3: Formato de Encuesta	59

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad analizar la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual para la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., basándose en las dimensiones planteadas por Dzenopoljac, Alasadi, Zaim y Bontis (2018) para la gestión de conocimiento como son la adquisición, transmisión y utilización del conocimiento, y los componentes del capital intelectual considerados por Edvinsson y Sullivan (1996) como el capital humano, capital estructural y capital relacional. Para ello, se implementaron diferentes tipos de investigación como la bibliográfica, exploratoria, descriptiva y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo y una modalidad no experimental; lo que permitió la recopilación de información primaria a través de un cuestionario aplicado a la población total del personal de la empresa dando un total de 35 unidades de estudio. La información analizada arrojó que esta empresa opta por adquirir el conocimiento basándose en la experiencia de fuentes externas para el alcance de los objetivos y que el capital intelectual se encuentra desarrollado en un nivel relativamente bajo, no obstante, se encontró que la relación que tiene el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos San Luis Cía. Ltda., es de forma directa como lo indica la correlación de Pearson con un índice del 0,52; por lo que, se puede afirmar que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, proceso de gestión del conocimiento, capital intelectual.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the implementation of the knowledge management process and the results of intellectual capital for the company Molinos "San Luis" Cía. Ltda. based on the dimensions proposed by Dzenopoljac, Alasadi, Zaim and Bontis (2018) for knowledge management such as the acquisition, transmission, and use of knowledge. Also, the components of intellectual capital considered by Edvinsson and Sullivan (1996) as human capital, structural capital, and relational capital. In order to do so, different types of research were implemented such as bibliographic, exploratory, descriptive and correlational, under a quantitative approach and a non-experimental modality. This allowed the collection of primary information through a questionnaire applied to the total population of the company's personnel, giving a total of 35 study units. The information analyzed showed that this company chooses to acquire knowledge based on the experience of external sources to achieve the objectives, and that intellectual capital is developed at a relatively low level. However, it was found that the relationship between the knowledge management process and the intellectual capital of Molinos San Luis Cía. Ltda. is direct as indicated by the Pearson correlation with an index of 0.52; therefore, it can be asserted that there is a dependency relationship between the study variables.

Keywords: knowledge management, knowledge management process, intellectual capital.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la demanda de la sociedad a nivel mundial se concentra en generar conocimiento el cual permite crear e innovar permanente productos tanto tangibles como intangibles; las nuevas tendencias del mercado y la competencia se basa en la información la cual determina las mejores prácticas organizacionales, no obstante, las Pymes no cuentan con una adecuada gestión de conocimiento lo que impide el desarrollo del capital intelectual de las mismas; es así, que el propósito de la presente investigación es analizar la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual para la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda. Es preciso mencionar que este trabajo tiene una estructura la cual se encuentra dividida en 7 capítulos con el siguiente orden:

El capítulo I describe las principales problemáticas encontradas en el tema de investigación, siendo en este caso la inadecuada gestión del conocimiento en la empresa objeto de estudio, a partir de esto, se muestran las razones que justifican el presente trabajo, los objetivos y las preguntas de investigación.

En el capítulo II se revelan los antecedentes en los que se basa el trabajo investigativo y el marco teórico en el que se sustentan las variables de estudio; en este caso se toma en consideración a los postulados presentados por Nonaka y Takeuchi (1995) considerados precursores de la teoría de "gestión del conocimiento" quienes hacen aportaciones como el ciclo de conversión del conocimiento, además, se considera a la teoría del "capital intelectual" planteada por Edvinsson y Sullivan (1996) los cuales dimensionan al capital intelectual en capital humano, capital estructural y capital relacional.

En el capítulo III se muestra la metodología aplicada, esta investigación toma el enfoque cuantitativo para reflejar la relación existente entre las variables de estudio, bajo una modalidad no experimental e investigaciones de tipo bibliográfica, exploratoria, descriptiva y correlacional; además se utilizó el método deductivo y se aplicaron instrumentos con una medición en escala de Likert aplicados a 35 personas que conforman el personal de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

El capítulo IV presenta los resultados obtenidos, es así, que el proceso de gestión del conocimiento de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., analizado a través de la adquisición, transmisión y utilización del conocimiento; indica que esta empresa opta por adquirir el conocimiento basándose en la experiencia de fuentes externas para el alcance de los objetivos; por otra parte, el capital intelectual de la empresa se encuentra desarrollado en un nivel relativamente bajo; en el caso del capital humano no existe una interacción regular entre los trabajadores y la gerencia, mostrando la falta de formación de talento en esta empresa frenando el desarrollo operativo de cada departamento y debilitando fuertemente esta variable.

En el capítulo V se exponen las conclusiones a las que se llegó después del análisis de la información encontrada y las recomendaciones que se consideraron pertinentes para Molinos "San Luis" Cía. Ltda. Finalmente, los capítulos VI y VII muestran la bibliografía en la que se basa la investigación y los anexos necesarios para sustentar el desarrollo de la información de este trabajo.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, ante la demanda de la sociedad del conocimiento donde lo importante no es la producción de bienes y servicios, sino generar conocimiento que permita crear e innovar permanentemente nuevos productos; en el nuevo mundo de los negocios la competencia se basa en la información la cual determina las mejores prácticas que guían las acciones y los procesos controlados para el alcance de los objetivos organizacionales; sin embargo, esta competencia a largo plazo no se puede lograr en la tasa dada de incertidumbre e imprevisibilidad (López et al., 2018), esto además se suma al desinterés de muchas organizaciones en especial las Pymes en una adecuada gestión del conocimiento lo que impide que dichas empresas se desarrollen en base al aprovechamiento del capital intelectual.

Ecuador por su parte es un país que se considera dentro de los países emergentes y llama la atención la limitada investigación que se ha realizado sobre la gestión del conocimiento dentro de las organizaciones (Chamba, 2018); por otro lado, en el área empresaria ecuatoriana las compañías “poseen algunas desventajas entre las cuales se detalla la inadecuada gestión en calidad, eficiencia y competencia, esto se debe a la falta de gestión del conocimiento sobre el recurso humano” (Delgado, 2015, p.3); por supuesto esto afecta directamente con la productividad y competitividad del mercado; por ello, se debe dar un tratamiento a esta problemática y debe ser considerada por los empresarios.

En los últimos años, la gestión del conocimiento ha ocupado un espacio de interés por parte de los investigadores, directivos y responsables de distintas empresas; en el caso de Ecuador la gestión del conocimiento se mide por el ministerio coordinador del conocimiento y talento humano, el cual busca la coordinación de las áreas de conocimiento y talento humano en el país bajo el control y seguimiento de políticas públicas para consolidar la visión de una sociedad de conocimiento equitativa; como se puede observar, existen políticas de estado que estimulan la administración

del conocimiento para generar riqueza dentro de los diferentes sectores económicos, no obstante, dentro de las organizaciones en especial las Pymes, todavía no se ha enraizado la cultura de gestión del conocimiento lo que ha repercutido en los resultados del capital intelectual.

La problemática encontrada en Molinos "San Luis" Cía. Ltda., está relacionada con la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual que mantiene, esto debido a que en esta empresa se maneja una inadecuada gestión del conocimiento en cuanto a los procesos de adquisición, transmisión y utilización del mismo; lo que se refleja en los resultados del capital intelectual en las diferentes actividades que realiza la empresa.

Por lo tanto, de no llevarse a cabo esta investigación no se podrá conocer los aspectos positivos y negativos del proceso de gestión del conocimiento en la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., y su relación con los resultados de capital intelectual de la misma; por ende, no se podrán tomar medidas correctivas que permitan resolver la problemática identificada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se ejecuta el proceso de gestión del conocimiento en Molinos "San Luis" Cía. Ltda., y como se relaciona este con los resultados de capital intelectual de la empresa?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la sociedad actual "se observa que la gestión del conocimiento es el elemento principal de la competitividad en las empresas y que las estrategias gerenciales como competencias de la fuerza de trabajo y el desarrollo de la innovación van orientadas a este sentido" (Delgado, 2015, p.3); por esta razón, es importante que las empresas ecuatorianas puedan implementar una adecuada gestión del conocimiento con la intención de que se generen resultados que les permita ser competitivos frente al mercado tanto nacional como internacional.

La investigación en la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., pretende analizar la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y su relación con los resultados del capital intelectual con la finalidad de conocer los aspectos tanto positivos como negativos de dicha gestión, con la intención de que se puedan implementar

estrategias de mejora para aprovechar al máximo el capital intelectual de la empresa.

Además, en la nueva forma de competitividad y crecimiento empresarial, la gestión del conocimiento y el capital intelectual son la principal ventaja competitiva, ya que son el elemento fundamental para generar valor y riqueza en las organizaciones y en la sociedad; por ello, este trabajo investigativo proporciona información teórica metodológica que puedan servir de base para el desarrollo de nuevas investigaciones encaminadas a la generación de estrategias que permitan a las empresas del Ecuador desarrollarse de mejor manera.

Finalmente, este trabajo contribuye con el objetivo 1 del eje económico del Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025, con el que se pretende “Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales”; pues la intención de la investigación es proporcionar información que permita el desarrollo empresarial mediante la gestión del conocimiento con el crecimiento del talento humano tanto individual como en forma conjunta.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual para la empresa Molinos “San Luis” Cía. Ltda.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del proceso de gestión del conocimiento en Molinos “San Luis” Cía. Ltda.
- Determinar el capital intelectual que posee Molinos “San Luis” Cía. Ltda.
- Identificar la relación existente entre los procesos de gestión del conocimiento y los resultados del capital intelectual de Molinos “San Luis” Cía. Ltda.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual del proceso de gestión del conocimiento en Molinos “San Luis” Cía. Ltda.?
- ¿Cuál es el capital intelectual con el que cuenta Molinos “San Luis” Cía. Ltda.?

- ¿Qué relación tiene el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se muestran algunas investigaciones que apoyaron al desarrollo del presente trabajo, el aporte que tiene cada una de ellas se presenta a continuación:

Como primer antecedente se encontró una investigación desarrollada por Calvo (2018) con su trabajo *La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura* cuyo objetivo fue presentar información literaria tomando como eje central la gestión del conocimiento y su desarrollo a nivel empresarial y regional; esta investigación documental se realizó en el marco del proyecto "Red de Formación de Talento Humano para la Innovación Social y Productiva"; de este trabajo se obtuvo un acercamiento a la fundamentación teórico – metodológica de la gestión del conocimiento aplicada a las empresas; concluyendo que tanto a nivel empresarial como regional, la gestión de conocimiento se inclina por aspectos como la interacción humana, el desarrollo del diálogo a nivel formal e informal y la creación de redes entre las personas y organizaciones.

La segunda investigación citada fue realizada por Ibarra, Vela y Ríos (2020) denominada *Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en las universidades*; su propósito fue determinar si el capital intelectual a través de sus dimensiones y la gestión del conocimiento influyen en el desempeño de las organizaciones presentando diferentes modelos de gestión de conocimiento; en ella se encontró un aporte importante que es el proceso de la gestión planteado por Dzenopoljac, Alasadi, Zaim y Bontis (2018) los cuales clasifican el proceso de gestionar el conocimiento en: adquisición, trasmisión y utilización del conocimiento; mencionando que muchas organizaciones prefieren adquirir dicho conocimiento que generarlo debido al alto costo del mismo; contribuye además con un modelo metodológico de medición del capital intelectual en sus diferentes dimensiones como son: capital humano, capital estructural y capital relacional.

La siguiente investigación fue llevada a cabo por Agudelo y Valencia (2018) con su tema La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy, el cual presenta un modelo gerencial, que, según los autores llevado a cabo en la organización como estrategia posibilita no solo el direccionamiento de la misma, sino también el entendimiento de su realidad frente al entorno en el que se desenvuelve; el hallazgo más importante que proporcionó este trabajo investigativo es que establece una relación de análisis de la gestión del conocimiento y la actividad organizacional; concluyendo que el conocimiento debe ser parte de la política de dirección que se adopte en la empresa de hoy; pues el aprendizaje organizativo, abre la compuerta al liderazgo, de hecho, al consolidarlo como directriz institucional, el líder proporciona los recursos necesarios para que el conocimiento se formule, se implante y se sostenga como una estrategia de largo plazo.

Pinzón, Maldonado y Marín (2019) desarrollaron una investigación que lleva por nombre Orientación de la gestión del conocimiento y rendimiento en las pequeñas y medianas empresas mexicanas; la cual muestra que en la actual literatura de las ciencias empresariales está emergiendo una nueva estrategia empresarial llamada orientación de la gestión del conocimiento, la cual permite a las empresas, primordialmente a las pequeñas y medianas (pymes), incrementar de manera significativa su nivel de rendimiento empresarial; esta investigación fue de importancia para el presente trabajo debido a los resultados obtenidos los cuales muestran que la orientación de la gestión del conocimiento tiene una influencia positiva significativa en el nivel de rendimiento empresarial de las pymes lo cual permite concluir que las pymes mexicanas tienen un mayor nivel de rendimiento empresarial cuando tienen una mayor orientación de la gestión del conocimiento, que aquellas que aún no lo implementan.

Por otro lado, Delgado (2015) llevó a cabo un trabajo investigativo denominado Gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes del Ecuador; esta investigación se desarrolló con el objetivo de investigar sobre la importancia e influencia de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador; para tal fin, los temas desarrollados describen la importancia del conocimiento en la empresa, la gestión del capital humano y conocimiento de las pymes del país; la investigación concluye que, en su mayoría la gestión del capital humano suele ser de manera informal, resultado de la falta de conocimiento de los

empresarios y la poca valoración del recurso humano, tratado como sujeto operativo y no en una fuente estratégica para el cumplimiento de objetivos.

En otra investigación llevada a cabo por Chamba, Pardo y Armas (2019) titulada Gestión del conocimiento en las Pymes del sector industrial de Ecuador; el objetivo de este trabajo es comprobar si los componentes de gestión del conocimiento difieren en función de la edad y la naturaleza familiar de la empresa del sector industrial de Ecuador, los resultados de esta investigación muestran que las dimensiones de gestión del conocimiento: diseminación, almacenamiento y transferencia del conocimiento hay divergencias con respecto a la edad de la empresa. Con respecto a la familiaridad sólo existe disparidad en interpretación compartida; la principal contribución de este trabajo consiste en brindar información sobre la importancia de la gestión del conocimiento como herramienta estratégica de competitividad necesaria para el crecimiento de las PYMES.

2.2. MARCO TEÓRICO

En la actualidad dentro de la sociedad se ha podido observar que uno de los elementos principales para generar competitividad en las empresas es la gestión del conocimiento, con ello, se pueden desarrollar mejores estrategias gerenciales enfocadas en la fuerza de trabajo y la innovación; por ello, muchos expertos en este campo coinciden en la importancia que tiene este aspecto dentro las organizaciones.

Para la fundamentación de las variables de estudio se toma en cuenta en primer lugar a la teoría de recursos y capacidades de Wernerfelt (1984) y Barney (1986); de las cuales nacen la teoría de la gestión del conocimiento y la teoría del capital intelectual; por un lado, cabe mencionar que la teoría de la gestión del conocimiento fue desarrollada a través de los años y mediante las diferentes circunstancias que requieren los cambios en el mercado a nivel mundial, en base a ello, la primera contribución importante sobre este concepto fue realizada por Nonaka y Takeuchi (1995) quienes hacen aportaciones como el ciclo de conversión del conocimiento, mismos a quienes se le atribuye como precursores de dicha teoría; no obstante, dentro de esta investigación se toma en consideración al modelo presentado por Dzenopoljac, Alasadi, Zaim y Bontis (2018) quienes clasifican al proceso de gestión del conocimiento en adquisición, transmisión y utilización; considerado este modelo el

más acorde para las pequeñas y medianas empresas; por otro lado, la variable dependiente está debidamente fundamentada por Edvinsson y Sullivan (1996) los cuales dimensionan al capital intelectual en capital humano, capital estructural y capital relacional.

2.2.1. Teoría de la gestión del conocimiento

Las empresas en la actualidad pueden ser vistas como una máquina que es capaz de procesar información por medio de datos cuantificables y procesos universales con los cuales se puede medir el valor de un nuevo conocimiento, mismo que puede ser usado como fuente de eficiencia, disminución de errores y crecimiento de rentabilidad (Nonaka y Takeuchi, 2007). Es así que, la gestión del conocimiento puede ser definida básicamente como un proceso que transforma la información y los activos intelectuales en un valor empresarial que perdure en el tiempo; algunos autores la definen como: “un proceso organizado, de creación, captura, almacenamiento, diseminación y uso del conocimiento dentro y entre organizaciones para mantener la ventaja competitiva” (Darroch, 2003, p.41) y la “habilidad de una empresa para incrementar el conocimiento tácito y crear las condiciones previas para el intercambio de información entre los empleados dentro de una unidad organizativa, y entre las unidades de la organización” (Adams y Lamon, 2003, p.142); una definición más actual sobre la gestión del conocimiento refiere a Medina et al. (2018) mencionando que:

Es el proceso que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional e innovación, que genera nuevo valor y eleva el nivel de competitividad para alcanzar los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia. Como resultado de la gestión de los activos intangibles en función de las personas, los procesos (adquirir, organizar, divulgar, usar, medir) y la tecnología (p.284).

Por otro lado, “la Gestión de Conocimiento se desarrolla en el marco de la llamada “nueva economía” o “Economía del conocimiento”, en la que académicos y empresarios reconocen la importancia del conocimiento para lograr y mantener la ventaja competitiva de las organizaciones” (Calvo, 2018, p.143); como se puede notar el concepto de gestión del conocimiento adquiere mucha relevancia en el mundo empresarial actual; no obstante, se debe indicar que la teoría de la gestión

del conocimiento no es un aspecto nuevo sino que es un paradigma que se ha ido desarrollando a través de los años y sustentado por medio de diferentes autores.

Nonaka y Takeuchi (1995) indican que la gestión del conocimiento es reconocida como la forma de pensar de las organizaciones, es básicamente una forma de expresar por medio del lenguaje formal, usando un conocimiento que depende de las creencias, la experiencia y el medio en el que se desenvuelven las personas; así pues, se reconocen dos tipos de conocimiento, el conocimiento tácito y el conocimiento explícito; "el tácito es el conocimiento personal y usualmente depende del contexto, incluye experiencias, intuiciones, ideas y habilidades; este es difícil de articular y transferir a otros; por el contrario, el explícito es aquel que puede ser expresado y codificado fácilmente" (Calvo, 2018, p.143); además; autores como Metaxiotis, Ergazakis y Psarras (2005) distinguen tres generaciones de la gestión de conocimiento:

La primera está comprendida entre 1990 y 1995, "conocida como la primera generación de la Gestión del Conocimiento; durante este periodo, muchas iniciativas estuvieron focalizadas sobre la definición de Gestión de Conocimiento, investigando los beneficios potenciales en los negocios y diseñando proyectos específicos de gestión de conocimiento" (Calvo, 2018, p.143); dentro de la segunda generación la cual surge a partir de 1996 se generan diferentes puestos de trabajo los cuales están dirigidos a especialistas en la gestión del conocimiento; finalmente, en el 2002 se empieza a hablar de una tercera generación, una diferencia con respecto a las generaciones anteriores es "el grado en el que la tercera generación se integra con la filosofía, la estrategia, los objetivos, prácticas, sistemas y procedimientos de la empresa y la forma en que se convierte en parte de la vida diaria de cada empleado" (Wiig, 2002, p.5); es decir que, la gestión del conocimiento pasa a ser un elemento necesario para todas las áreas de la organización, por esta razón es necesario su estudio y sobre todo conocer su proceso dentro de las empresas; Nonaka y Takeuchi (2007) mencionan que "una compañía creadora de conocimiento trata a su vez ideales e ideas, lo cual es el combustible de la innovación, cuya esencia consiste en recrear el mundo conforme a una visión o ideal particular" (p.164).

2.2.2. Proceso de gestión del conocimiento

La gestión de conocimiento se lleva a cabo por medio de un proceso el cual se divide en 4 fases que son: la creación del conocimiento, almacenamiento, transferencia y aplicación (Rivera y Rivera, 2016). En primera instancia, “la creación de conocimiento se puede medir utilizando como subdimensiones la adquisición de información, diseminación de la información y la interpretación compartida” (Tarí y García, 2009, p.142); sobre esto, Nonaka y Takeuchi (2000) indican la interacción del proceso de la creación en la siguiente figura:

Figura 1. Proceso de creación del conocimiento



Nota. Información tomada de Nonaka y Takeuchi (2000)

Como se puede observar en la imagen y según Agudelo y Valencia (2018) existe una interacción dinámica en la creación del conocimiento tanto tácito como explícito mediante la cual:

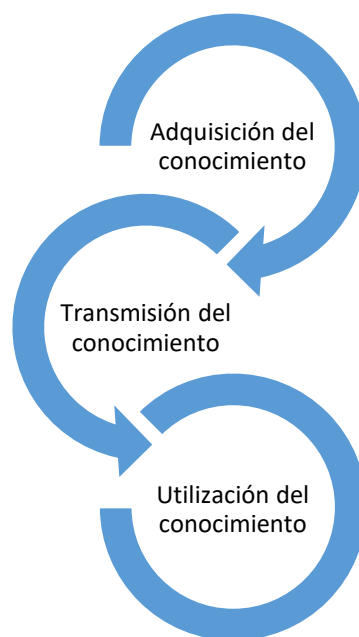
Se establecen las formas de socialización (lograr conocimiento tácito compartiendo experiencias gracias a la oralidad, el material escrito y las tradiciones); externalización (cambiar conocimiento tácito por explícito a través del empleo de metáforas que se integran a la cultura de la organización); combinación, (instaurar conocimiento explícito al agrupar conocimiento explícito derivado de diálogos, reuniones, correos, entre otros); y, finalmente, internalización, (incorporar conocimiento explícito en

conocimiento tácito, que al incorporarse en los individuos de la organización se constituye en modelos mentales o experiencias de trabajo) (p.675).

Por otra parte, el almacenamiento y transferencia de conocimiento no tienen subdimensiones establecidas sino más bien se centran en la capacidad de almacenar de las diferentes formas posibles y de la misma manera transferir por medio de las distintas formas de comunicación existentes; por último, existen subdimensiones de la aplicación y uso del conocimiento las cuales son: "trabajo en equipo, empowerment, promover el diálogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y el compromiso con el aprendizaje" (Tarí y García, 2009, p.142).

De esta manera se puede notar que el proceso de gestión del conocimiento se ha desarrollado y pueden ser considerados diferentes métodos y modelos en referencia al capital intelectual; no obstante, Dzenopoljac, Alasadi, Zaim y Bontis (2018) consideran una clasificación del proceso de gestionar más adaptada a las empresas que aún no tienen la cultura de gestionar el conocimiento y sobre todo aplicable para las pequeñas y medianas empresas; en dicha clasificación se consideran conceptos como: adquisición, transmisión y utilización del conocimiento.

Figura 2. Proceso de la gestión del conocimiento



Nota. Información tomada de Dzenopoljac, Alasadi, Zaim, y Bontis (2018)

2.2.3. Adquisición del conocimiento

El proceso de adquisición o recopilación del conocimiento es el modelo de como las personas aprenden y desarrollan su inteligencia; existen muchas teorías que explican el proceso de adquisición; una de ellas es la que plantea Piaget (2017) el cual indica que la adquisición de conocimientos tiene lugar a través de mecanismos de asimilación y acomodación; la información recibida se integrará a los patrones de conocimiento ya construidos en el individuo, y estos a su vez serán movilizados, modificados y sufrirán ajuste (Cajal, 2020).

En el mundo empresarial dicho proceso no es ni planeado ni controlado por la organización; según Ibarra, Vela y Ríos (2020) "muchas organizaciones prefieren adquirir conocimiento que generarlo debido al alto costo del mismo, por lo que dependerá de los recursos con los que cuente una empresa para decidir si lo crea o adquiere" (p.6); esto se da debido a que muchas empresas no tienen la capacidad para crear un conocimiento que sea dirigido a través de la investigación y desarrollo (I+D) al alcance de objetivos; por ello, muchas organizaciones en especial las Pymes adquieren el conocimiento que requieren para la persecución de sus objetivos.

Sobre esto, las empresas adquieren su conocimiento básicamente a través de medios externos, como la capacitación proveniente de otras entidades ya sean públicas o privadas; Barroso (2011) menciona lo siguiente:

Las actividades que realizan las empresas para adquirir conocimiento principalmente provienen de la capacitación externa (20,7%), seguida por la capacitación a proveedores, la capacitación interna, las investigaciones de mercado y los procesos administrativos; las menos recurridas, ambas con 6.9% de las menciones, se refieren a métodos y procedimientos de operación y a investigaciones de mercado, lo que sugiere el comportamiento empresarial en cuanto a que se consume el conocimiento que traen otros, pero es poco o nulo lo que se genera en estas empresas (p.10).

Como se puede notar, la adquisición de conocimientos es muy importante para las empresas, debido a que es más fácil que crear su propio conocimiento; por lo cual, esta dimensión del proceso de gestión del conocimiento es vital para entender cómo influye este en el desarrollo del capital intelectual de las organizaciones; por ende, el

siguiente paso del proceso el cual es la transmisión de conocimiento debe ser analizado de la misma manera.

2.2.4. Transmisión del conocimiento

La especificidad de los conocimientos generados en una organización, en ocasiones, se concentra en un número reducido de personas que llevan muchos años trabajando en esta y condensan en su experiencia habilidades, conocimientos, clientes, soluciones, errores, etc. (FVEM, 2022); en este nuevo entorno empresarial las organizaciones tienen la necesidad de retener y compartir el conocimiento estratégico adquirido para el desarrollo interno de personas clave.

El conocimiento adquirido es inútil si no se difunde o comparte con otros miembros de la organización; por ello, "después de adquirir conocimiento el siguiente paso consiste en transferir y compartir el conocimiento, en esta etapa el conocimiento se encuentra disponible a todos en la organización siempre y cuando esté relacionado a los objetivos de la misma" (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.6); la adquisición de conocimiento implica "modificaciones en las estructuras cognitivas –conocidas también como modelos mentales, esquemas o mapas cognitivos, piezas clave para la transferencia de conocimiento, ya que son representaciones mentales que organizan este activo y sirven como guía para percibir e inferir" (Máynez y Noriega, 2013, p.33).

Por otro lado, entre las perspectivas teóricas que tienen más aceptación en cuanto a la explicación de comportamientos relacionados con la transferencia del conocimiento se encuentran la teoría del intercambio social y la sociocognitiva; "la primera se interesa en el proceder de las personas, sus resultados o beneficios, el ambiente y la red interpersonal entre los individuos que participan en comportamientos de intercambio, ya que éstos piensan que al compartir, en contraprestación, recibirán recompensas" (Liao, 2008, como se citó en Máynez y Noriega, 2013, p.34); en este sentido, los beneficios individuales esperados pueden ser intrínsecos o extrínsecos.

Por otro lado, de acuerdo con la teoría sociocognitiva, la transmisión de conocimiento implica la preocupación por el bienestar de otros, "lo cual lleva a las personas a querer ayudar; los sujetos pueden sentirse motivados internamente para

compartir su conocimiento, ya sea porque encuentran interesante, placentero y retador participar en búsquedas intelectuales o simplemente porque les gusta ayudar" (Máñez y Noriega, 2013, p.35); por estas razones, dentro de las empresas es necesaria la transmisión del conocimiento no solo como un sentido de crecimiento individual del talento humano sino como un desarrollo en conjunto del capital intelectual.

2.2.5. Utilización del conocimiento

La utilización del conocimiento "se presenta cuando la persona se ve en la necesidad de cumplir con determinadas actividades; estas podrían considerarse las vías por donde circula el conocimiento que se presenta como un elemento útil para satisfacer las necesidades de la persona" (Gallardo, 2014).

Una vez analizada la adquisición y la trasmisión como partes del proceso de la gestión del conocimiento "el último paso consiste en el uso y evaluación del conocimiento que permite a la organización llevar a cabo sus actividades agregando valor que permite incrementar el desempeño de la organización" (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.6); por ello, el proceso de la gestión del conocimiento está enfocado en mejorar la competitividad empresarial a través de sus diferentes etapas; según Pinzón, Maldonado y Marín (2019) "la exploración del conocimiento se orienta en la detección y adquisición de nuevo conocimiento, mientras que la explotación del conocimiento hace énfasis en la utilización del conocimiento existente" (p.25), por lo que, la utilización del conocimiento recabada del mercado y de los principales competidores ayuda a mejorar significativamente el nivel de rendimiento de las empresas y hacerlas competitivas frente al mercado.

"La mayoría de las empresas que son jóvenes y que han logrado ser competitivas en poco tiempo están conscientes de que la eficiente utilización del conocimiento puede contribuir de manera significativa al alcanzar el éxito" (Chamba, Pardo y Armas, p.332); esto demuestra que la correcta utilización del conocimiento conlleva al cumplimiento de los objetivos planteados y sobre todo permite un desarrollo continuo del capital intelectual.

2.2.6. Teoría del capital intelectual

Para empezar, “el capital intelectual se puede definir de manera genérica como aquellos intangibles que posee una organización y que utiliza para generar valor, satisfacer necesidades, incrementar la productividad y competitividad de la misma” (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.4); es decir, que son los conocimientos que tiene una empresa y el uso que hace de ellos para convertirlos en beneficios; en ese sentido se puede establecer una relación clara entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual; es así que se hace un acercamiento a la parte teórica sobre estos conceptos tan importantes hoy en día; para ello, Huerta menciona que:

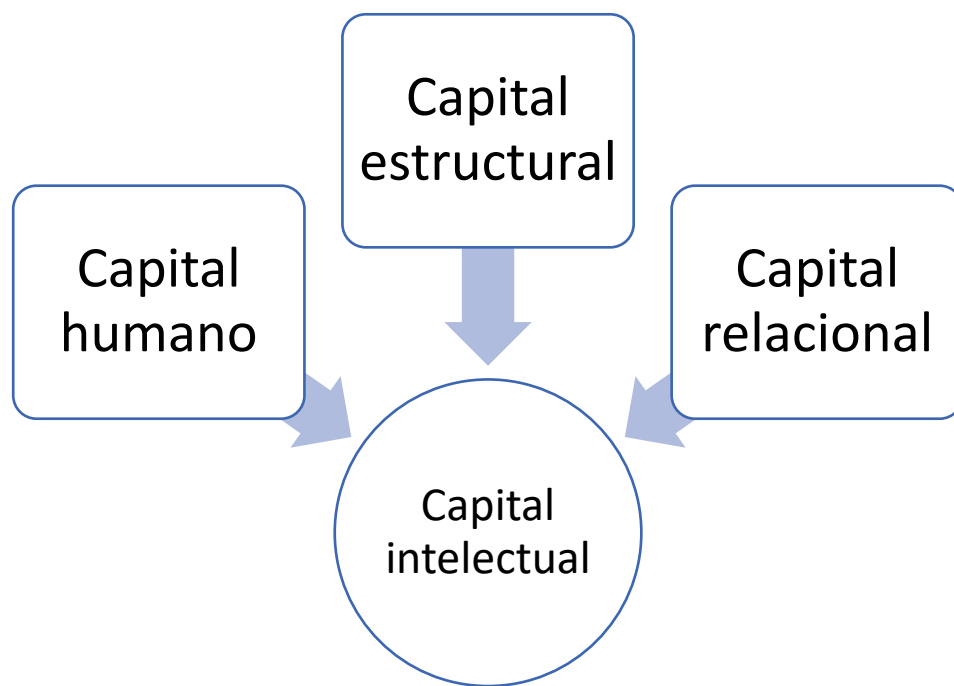
La gestión del conocimiento y el capital intelectual se sustentan principalmente en la Teoría de Recursos y Capacidades de Wernerfelt (1984) y Barney (1986), debido a que esta teoría plantea que en las organizaciones existe diversidad, es decir, ninguna organización es igual a otra, cada una posee sus propios recursos y capacidades, los cuales las distinguen de otras, debiendo ser valiosos, escasos y difíciles de imitar e insustituibles (p.5).

De esta teoría se desprenden la teoría basada en el conocimiento que en sus inicios fue desarrollada principalmente por Nonaka y Takeuchi (1995) y la teoría basada en el capital intelectual que en sus principios fue considerada por Edvinsson y Sullivan (1996); “en la década de 1990 el concepto de capital intelectual ganó impulso cuando las organizaciones comenzaron a darse cuenta de la importancia de sus activos intangibles en comparación con sus activos tangibles y las posibilidades engendradas en tecnologías emergentes” (Huerta, 2019, p.11); este interés ha aumentado con el surgimiento de la innovación como un determinante principal de la competitividad y los patrones cambiantes de interacción entre individuos y redes en la sociedad.

Para reconocer el valor del capital intelectual en la actualidad debe tenerse en cuenta que los problemas de la medición del capital intelectual van más allá del sólo valor, pues cada empresa funciona en un contexto diferente, por lo tanto, “se debe comprender primero el contexto en el que la compañía gestiona lo suyo pues en este es imposible evaluar sin una medida del capital intelectual con significado para la empresa” (Moreno y Peña, 2007, p.53); por ello, se deben considerar los diferentes modelos existentes para medir el capital intelectual; uno de los más conocidos es el

planteado por Edvinsson y Sullivan (1996) el cual incluye a dimensiones como: capital humano, capital estructural y capital relacional; los cuales se toman en consideración para el desarrollo de la presente investigación.

Figura 3. Componentes del capital intelectual



Nota. Información tomada de Edvinsson y Sullivan (1996)

2.2.7. Capital humano

Partiendo de la dimensión del capital humano, “ésta se define como la sangre vital del capital intelectual; es una fuente muy útil de conocimiento, habilidades y competencias en una empresa y la relación con el liderazgo efectivo” (Sidharta y Affandi, 2016, p.1247); para Salazar y Osorio (2016) “el capital humano es donde se consideran aspectos como know how - conocimiento del personal por capacitación, formación profesional, experiencia, habilidades y destrezas” (p.347). El capital humano básicamente comprende el conocimiento explícito y tácito del personal que tienen las empresas, el cual es adquirido a través de procesos tanto formales como informales de educación y actualización profesional la cual se incorpora en cada una de sus actividades; asimismo, “son intangibles que pertenecen a cada persona y no a la institución, aunque esta las utilice; su objetivo incluye la formación de recursos humanos de calidad” (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.4).

Por otro lado, el capital humano es considerado para las empresas como un valor sostenible en el tiempo, precisamente el conocimiento se concreta y se desarrolla en la mente del individuo, por ello, ese es el punto de partida para gestionar dicho conocimiento; “las personas crean la cultura de la que aquí se ha hablado, y ella tiene que articularse con el aprendizaje que genera el sentir, el pensar y el actuar de los individuos, así como de las relaciones interpersonales que se gestan al interior de la organización” (Agudelo y Valencia, 2018, p.681); el resultado que arroja la sumatoria de todos estos aspectos conforma una base en la cual se pueda gestionar y generar políticas en pro del alcance al éxito empresarial; finalmente, Belly (2004) menciona que:

El capital humano es el conjunto de conocimientos que pertenece a cada individuo en la organización, de hecho, las empresas hoy en día le están dando un significado a la correlación que tiene el capital humano con respecto la relación de los empleados con el mercado, dándole importancia a la gente que está en contacto con el cliente quien es en verdad el jefe (p.41).

Es así que, dentro de esta investigación se toma en consideración a indicadores clave como relación satisfactoria, capacitación, trabajo en equipo y metas de la organización para medir el capital humano como dimensión del capital intelectual.

2.2.8. Capital estructural

Según Ibarra, Vela y Ríos (2020) sobre el capital estructural mencionan que:

Es el conocimiento explícito relacionado con el proceso interno de difusión, comunicación y gestión del conocimiento científico y técnico en la organización. Además, son recursos que, si son propiedad de la empresa, como son las bases de datos, infraestructura de investigación, propiedad intelectual y la cultura organizacional; y que una vez formalizados se transmiten al estudiante y diversos actores de la sociedad (p.4).

Por otro lado, Nonaka y Takeuchi (1995) mencionan que el capital estructural es la estructura física que facilita el acceso al conocimiento y que “incluye los principios intangibles y tangibles que, combinados, ayudan a la optimización de recursos también incluye las estructuras y los procesos de la organización del que depende

este capital interno" (Jama, 2018, p.141); es decir, todo aquello que se relaciona con la productividad del talento humano dentro de la empresa y que se refleja en el desarrollo de las actividades de acuerdo a los conocimientos adquiridos dentro de su formación.

Según Salazar y Osorio (2016) el capital estructural se encuentra manifestado por los siguientes aspectos: "imagen corporativa, marca, el producto y sus nombres comerciales, procesos, recetas estándar y patentes; finalmente la última, manifestada por el capital de información, con aspectos como: know how – conocimiento competitivo, mercado – sector, clientes y relación con los proveedores" (p.347); es decir que, el capital estructural es "la capacidad de la empresa para cumplir con la rutina de la compañía y la estructura que apoya el esfuerzo de los empleados para producir un desempeño intelectual optimizado y en general el desempeño de la organización" (Huerta, 2019, p.14); esta dimensión da soporte al correcto desenvolvimiento de los trabajadores, ya que permite que el conocimiento fluya; por ello, dentro de esta investigación se consideran elementos como las instalaciones modernas, misión, visión y valores de la organización, nuevos productos y maquinaria, y equipo de trabajo.

2.2.9. Capital relacional

"El capital relacional trata las relaciones con las partes interesadas externas y las percepciones que tienen sobre la organización, así como el intercambio de conocimiento entre la organización y dichas partes interesadas" (Kong, 2010, como se citó en Huerta, 2019, p.14); tiene que ver con el capital tecnológico y organizacional que posee la empresa e incluye aspectos como la cultura, estructura y aprendizaje organizacional.

Por otro lado, Castro et al. (2011) menciona que "el capital relacional hace referencia al valor que tiene para la organización la relación con sus stakeholders (Clientes, proveedores, socios)" (p.71); sobre esto Rodríguez y Gonzales (2013) indica que el capital relacional trata sobre:

El conjunto de relaciones que tiene la organización con los clientes y el valor que ésta ha logrado desarrollar por medio del cumplimiento en lo político, lo social, lo económico y lo ambiental para con el Estado y la sociedad misma,

generando así un valor de marca que potencialice y genere nuevos clientes (p.110).

Es así que, esta dimensión del capital intelectual es un tipo de vínculo que establece la empresa con terceros desde una perspectiva donde cada proceso es una cadena de relaciones y cada integrante contribuye a la calidad de la producción o del servicio con la finalidad de satisfacer al cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se desarrolló desde un enfoque de tipo cuantitativo, el cual, según Hernández (2014) "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.4); este trabajo adopta este enfoque debido a que se hace un estudio del proceso de gestión del conocimiento y su relación con los resultados del capital intelectual de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Por ello, se toma en consideración características de análisis cuantitativo como la medición de la adquisición, transmisión y utilización del conocimiento; así como su relación con los resultados de los elementos del capital intelectual; estos aspectos permiten considerar la recolección y el tratamiento de datos bajo un análisis estadístico. La previa investigación es un estudio de caso, con un paradigma cuantitativo debido que hubo la necesidad de tratar los datos encontrados, mediante una encuesta, por ello, se aplicó una escala de Likert para la medición de los indicadores planteados y se utilizó la correlación de Pearson para conocer la relación existente entre las variables de estudio.

3.1.2. Modalidad

Por otro lado, esta investigación se llevó a cabo bajo una modalidad no experimental, que, según Hernández (2014) "es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p.152); en este caso, lo que se pretende es comprender y analizar las características del proceso de la gestión del conocimiento de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., y sus resultados de capital intelectual.

3.1.3. Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se necesitó del empleo y la aplicación de los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación bibliográfica:** Este tipo de investigación depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos a los que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar (Cázares, 2000); y fue de ayuda para fundamentar teóricamente las variables de estudio a través de información recopilada por medio de diferentes libros, revistas científicas, investigaciones y los aportes de distintos autores los cuales sustentaron el presente trabajo.
- **Investigación exploratoria:** Según Hernández (2014) sirve para “familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, sugerir afirmaciones y postulados” (p.91); se consideró este tipo de investigación debido a la necesidad de recopilar información sobre las características de las variables de estudio para tener un contexto claro sobre el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos “San Luis” Cía. Ltda.
- **Investigación descriptiva:** “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2014, p.92); este tipo de investigación fue de ayuda para referir el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos “San Luis” Cía. Ltda., con el objetivo de identificar actividades y resultados que demuestren la relación existente entre estas variables.
- **Investigación correlacional:** Según Cancela et al. (2010) los estudios correlacionales comprenden aquellos en los que “estamos interesados en describir las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación; estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el

grado, intensidad y dirección de la relación entre variables" (p.8); de esta manera este tipo de investigación ayudo a conocer el comportamiento de la variable independiente en relación con la variable dependiente mediante la correlación de Pearson misma que permitió determinar la existencia de una relación de dependencia entre el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

3.2. HIPÓTESIS

H0: El proceso de gestión del conocimiento no genera resultados positivos de capital intelectual en la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

H1: El proceso de gestión del conocimiento genera resultados positivos de capital intelectual en la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Proceso de gestión del conocimiento: La gestión del conocimiento puede ser definida básicamente como un proceso que transforma la información y los activos intelectuales en un valor empresarial que perdure en el tiempo; sobre dicho proceso de la gestión del conocimiento Dzenopoljac, Alasadi, Zaim, y Bontis (2018) indican que se clasifica en: adquisición, transmisión y utilización.

Capital intelectual: "El capital intelectual se puede definir de manera genérica como aquellos intangibles que posee una organización y que utiliza para generar valor, satisfacer necesidades, incrementar la productividad y competitividad de la misma" (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.4); es decir, que son los conocimientos que tiene una empresa y el uso que esta hace de ellos para convertirlos en beneficios.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
VI: Proceso de gestión del conocimiento	Adquisición de conocimiento	Búsqueda Adaptación	Encuesta	Cuestionario
	Transmisión de conocimiento	Accesibilidad Socialización		
	Utilización de conocimiento	Aplicabilidad Resultados		
VD: Capital Intelectual	Capital humano	Relaciones satisfactorias Capacitación		

	Solución de problemas
	Metas de la organización
Capital estructural	Instalaciones modernas
	Misión, visión y valores
	Nuevos productos
	Maquinaria y equipos de trabajo
Capital relacional	Satisfacción del cliente
	Cercanía de mercado
	Interrelación con proveedores
	Notoriedad de la marca

Nota. Elaboración propia

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método deductivo

La investigación deductiva debe entenderse como un método que utiliza la inferencia, es decir, el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o descubrimiento. En la ciencia contemporánea, el método de investigación deductivo se utiliza en la construcción o enunciado de sistemas axiomáticos o conjunto de argumentos que parten de una determinada teoría; este conjunto de axiomas se utiliza para sacar conclusiones mediante el uso metódico de reglas lógicas (Carvajal, 2022).

Dentro de esta investigación se utilizó este método por qué se hace un análisis que va de lo general a lo particular, es decir, que se partió de bases y fundamentos teóricos como la teoría de la gestión del conocimiento y la teoría del capital intelectual; con la finalidad de la recolección de datos tanto primarios como secundarios, los cuales permiten determinar la relación existente entre las variables de estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1.1. Población y muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de la población conformada por el personal de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., dando un total de 35 personas las cuales trabajan en las diferentes áreas de la empresa.

3.5.1.2. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para la recolección de información es la encuesta y su instrumento el cuestionario, mismo que se desarrolló en base al proceso de gestión del conocimiento con sus respectivas dimensiones como son: adquisición, transmisión y utilización de conocimiento; y el capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., considerando al capital humano, capital estructural y capital relacional como sus principales componentes. Cabe recalcar que, para el desarrollo de la encuesta se toma en consideración a la información planteada por Ibarra, Vela y Ríos (2020) para la evaluación de las variables de estudio consideradas dentro de esta investigación, para esto se utilizó a la escala de Likert tomando en cuenta numerales del 1 a 5, considerando que 5 es la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada. (Donde, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

3.5.1.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la información se empezó con el levantamiento de datos a través de instrumentos aplicados al personal de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., con la intención de conocer el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual. Una vez obtenida la información, se procedió a tabular los datos en el software estadístico SPSS mismo con el cual se validó el instrumento de encuesta obteniendo un Alfa de Crombach de 0,730 aceptable tomando en consideración al número de ítems y al número de encuestas aplicadas; con esta información se pudieron realizar diferentes gráficos y tablas con datos representativos de acuerdo a los hallazgos encontrados; finalmente se procedió a efectuar el análisis y la discusión para obtener conclusiones relevantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, mismos que se encuentran organizados en tres secciones; primero se encuentra información general correspondiente a la población de estudio, seguido se presentan los resultados de la variable dependiente (proceso de gestión del conocimiento) y la variable independiente (capital intelectual) de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

4.1.1. Caracterización de la población de estudio

La población de estudio dentro de esta investigación está conformada por los 35 empleados de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda. Donde las principales características se presentan a continuación:

Tabla 2. Caracterización de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
20-30	7	20%
31-40	11	31%
41-50	11	31%
51-60	6	17%
Total	35	100%
Género		
Femenino	10	29%
Masculino	25	71%
Total	35	100%
Instrucción		
Primaria	16	46%
Secundaria	9	26%
Superior	10	29%
Total	35	100%

Nota. Elaboración propia

En primera instancia se considera la edad, donde existe un porcentaje similar entre la edad de 31 a 40 y 41 a 50, es decir, en la empresa existen empleados con mayor experiencia debido a su edad. Seguido se encuentra el género de los empleados, donde existe una diferencia significativa de 41% entre hombres y mujeres, donde el primer grupo en mención representa la mayor fuerza de trabajo para la empresa.

Por otra parte, se considera el nivel de estudios el cual presenta un mayor peso porcentual en la educación primaria, seguido por la educación superior y por último la educación secundaria; estos resultados indican que los empleados de la empresa tienen un conocimiento básico. Una vez presentada la información general, se muestran los resultados de las dos variables consideradas en esta investigación.

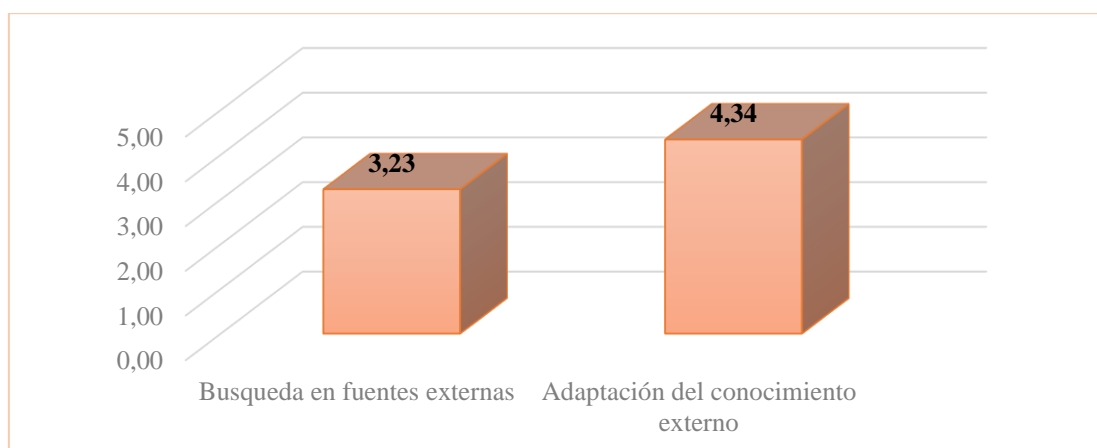
4.1.2. Proceso de gestión del conocimiento de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Para empezar, Dzenopoljac, Alasadi, Zaim y Bontis (2018) consideran una clasificación del proceso de gestionar adaptada a las empresas que aún no tienen la cultura de gestionar el conocimiento; en dicha clasificación se consideran conceptos como: adquisición, transmisión y utilización del conocimiento; estos elementos fueron considerados para el análisis de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

4.1.2.1. Adquisición de conocimiento

Para comprender de mejor manera cada uno de los componentes del proceso de gestión del conocimiento, se presenta información detallada que corresponde a cada uno. Comenzando por el componente de adquisición, se analiza la búsqueda de información en fuentes externas y la adaptación del conocimiento externo.

Figura 4. Adquisición de conocimiento



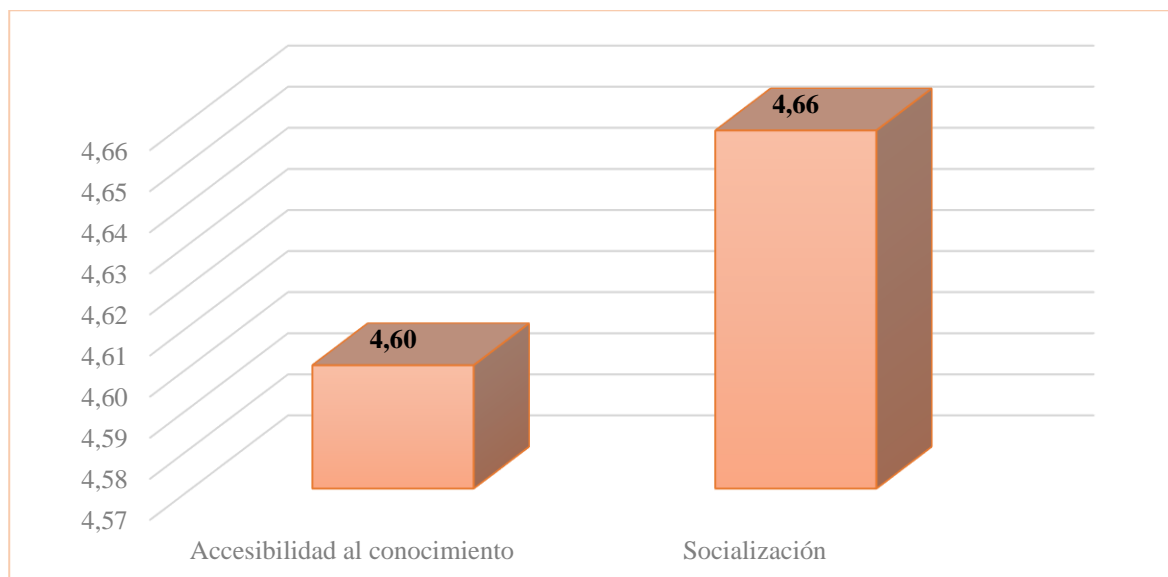
Nota. Elaboración propia

Dentro del indicador de la búsqueda de información en fuentes externas, se muestra que la empresa si ejecuta esta acción y se suma a las organizaciones que no crean conocimiento sino buscan capacitaciones en otras organizaciones ya sean públicas o privadas Ibarra, Vela y Ríos, (2020); lo que lleva a cabo la empresa objeto de estudio es una búsqueda de conocimiento basándose en la experiencia de la competencia de las empresas que llevan a cabo su mismo giro de negocio. Por otra parte, se considera la adaptación del conocimiento externo, que para Molinos "San Luis" Cía. Ltda., resulta necesario y por ello los empleados deben ejecutar lo aprendido en concordancia con las actividades de la empresa; esto implica un comportamiento empresarial positivo que se traduce en avances significativos para la organización (Barroso, 2011); cabe recalcar que en base a los resultados sobre este aspecto se encuentra una clara preocupación por parte de la gerencia en obtener el conocimiento y adaptarlo a las necesidades que tiene la organización.

4.1.2.2. Transmisión de conocimiento

Dentro de esta dimensión del proceso de gestión de conocimiento se consideran a indicadores como la accesibilidad y la sociabilidad, dichos aspectos considerados dentro de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., se explican a continuación:

Figura 5. Transmisión de conocimiento



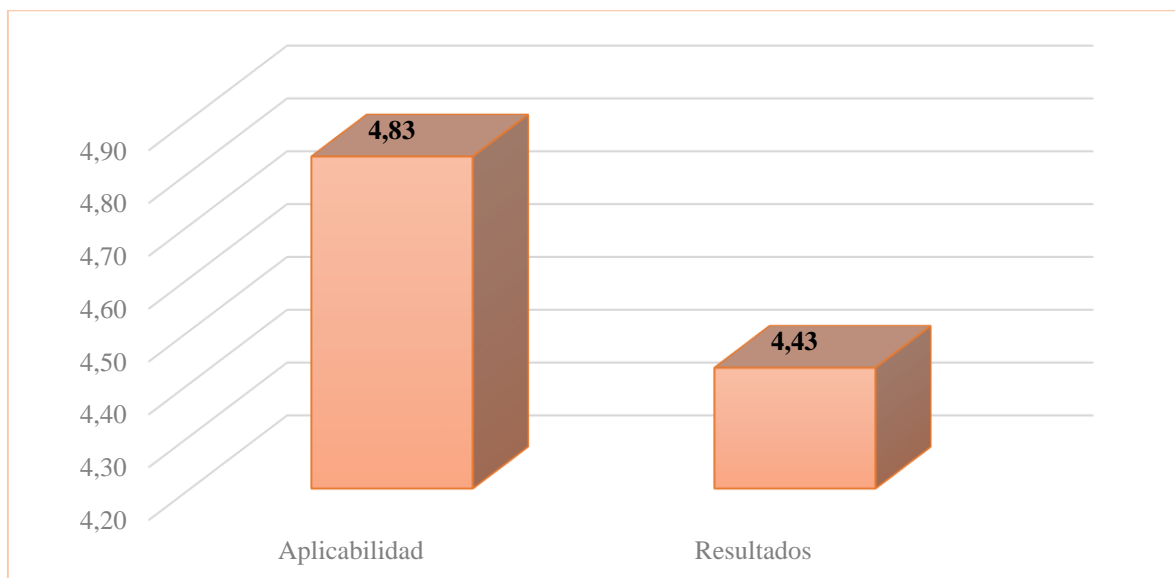
Nota. Elaboración propia

Como se puede observar dentro de los resultados recopilados se puede observar que las puntuaciones encontradas son positivas para la empresa; con respecto a la accesibilidad, la empresa permite que lo adquirido se comparta y difunda, dando la respectiva utilidad al conocimiento (Ibarra, Vela y Ríos, 2020); dentro de este aspecto lo que la empresa logra es que los empleados tengan la mayor accesibilidad al conocimiento adquirido y la gerencia por su parte se preocupa por obtener este conocimiento de diferentes fuentes con la intención de adaptarlo a los requerimientos de los procesos que se llevan a cabo dentro de esta organización; por otro lado, se encuentra la socialización la cual permite producir un aprendizaje colectivo y continuo para el desarrollo del capital intelectual de la empresa (Máñez y Noriega, 2013), esto indica que el personal de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., ha podido desarrollar competencias clave para el crecimiento tanto individual como organizacional.

4.1.2.3. Utilización de conocimiento

Como último componente del proceso de gestión del conocimiento se encuentra la utilización donde se describen dos aspectos como la aplicabilidad y los resultados que muestra la empresa.

Figura 6. Utilización de conocimiento



Nota. Elaboración propia

Los elementos de la utilización de conocimiento considerados dentro de esta investigación tienen puntuaciones significativas, sobre todo la aplicabilidad; en

palabras de Ibarra, Vela y Ríos, (2020), la empresa aplica el conocimiento adquirido para la ejecución y mejora continua de las diferentes actividades lo que permite agregar valor a la misma; estos resultados demuestran que dentro de la empresa el conocimiento adquirido permite una mejora de las diferentes actividades que demanda el trabajo diario; además, se muestra que el conocimiento adquirido ha sido acertado y esto se refleja en los resultados positivos obtenidos, tal y como lo indican los trabajadores Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

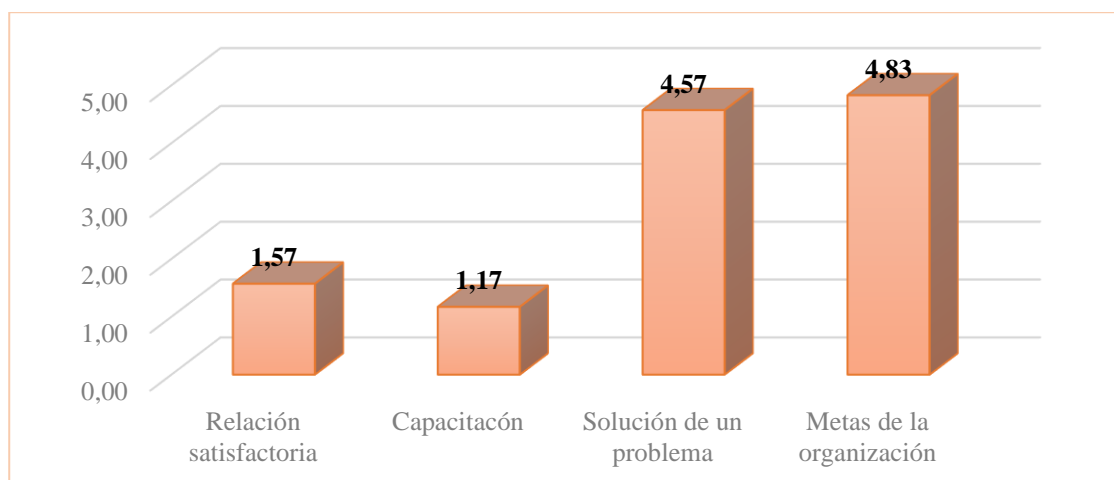
4.1.3. Capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Esta sección corresponde al capital intelectual, por ello es preciso recordar que se refiere a los "intangibles que posee una organización y que utiliza para generar valor, satisfacer necesidades, incrementar la productividad y competitividad" (Ibarra, Vela y Ríos, 2020); este se encuentra integrado por tres componentes como el capital humano, capital estructural y capital relacional. A continuación, se presenta información detallada de cada componente con el propósito de comprender el comportamiento de los mismos como parte de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

4.1.3.1. Capital humano

Dentro de la dimensión de capital humano dentro de esta investigación se consideran a características como: relación satisfactoria, capacitación, trabajo en equipo y metas de la organización; mismas que se muestran a continuación.

Figura 7. Capital humano



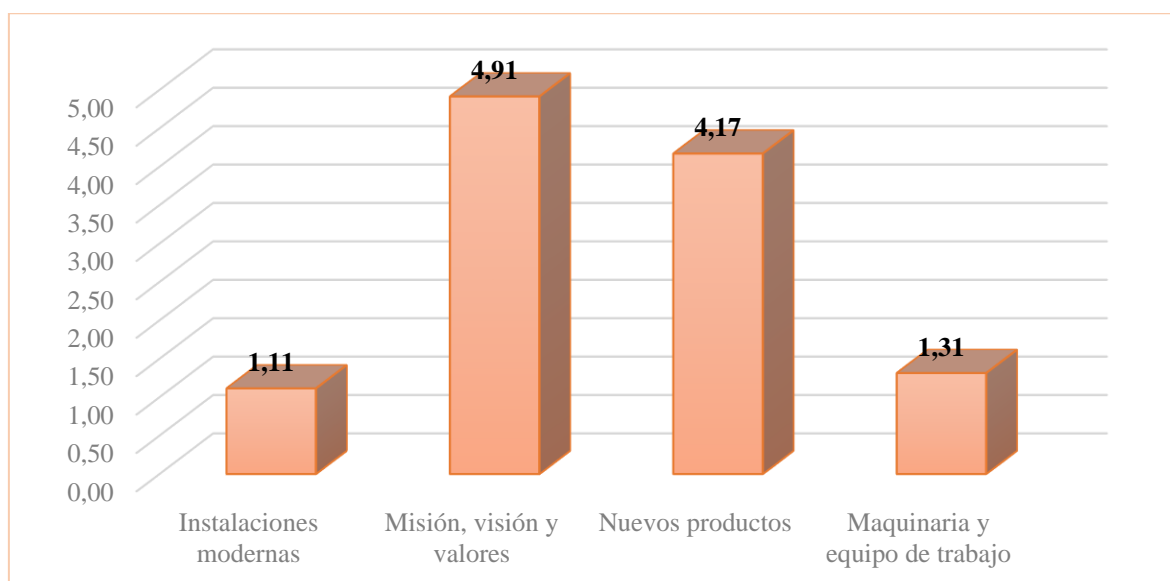
Nota. Elaboración propia

Con respecto a estos elementos se pudo encontrar que la solución de problemas y el cumplimiento de las metas de la empresa tienen una puntuación positiva, esto demuestra que dentro de la empresa los empleados se apoyan mutuamente para dar solución a una problemática, además, las actividades que realiza el personal aportan a las metas que persigue la organización; sin embargo, la relación con los empleados no es satisfactoria lo que quiere decir que no existe una interacción constante entre los trabajadores y la gerencia; en el caso de la capacitación es el indicador que tiene la menor calificación por parte del personal de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., lo que demuestra que dentro de esta empresa existe una falta de capacitación para el talento humano por que dificulta el desarrollo de las actividades de cada departamento, esto debilita en gran medida el capital intelectual, pues a criterio de Sidharta y Affandi (2016), el capital humano se considera fuente útil de conocimiento, habilidades y competencias.

4.1.3.2. Capital estructural

En el caso del capital estructural dentro de esta investigación se considera a indicadores tanto tangibles como intangibles tales como: las instalaciones modernas, misión, visión y valores de la organización, nuevos productos y maquinaria, y equipo de trabajo.

Figura 8. Capital estructural



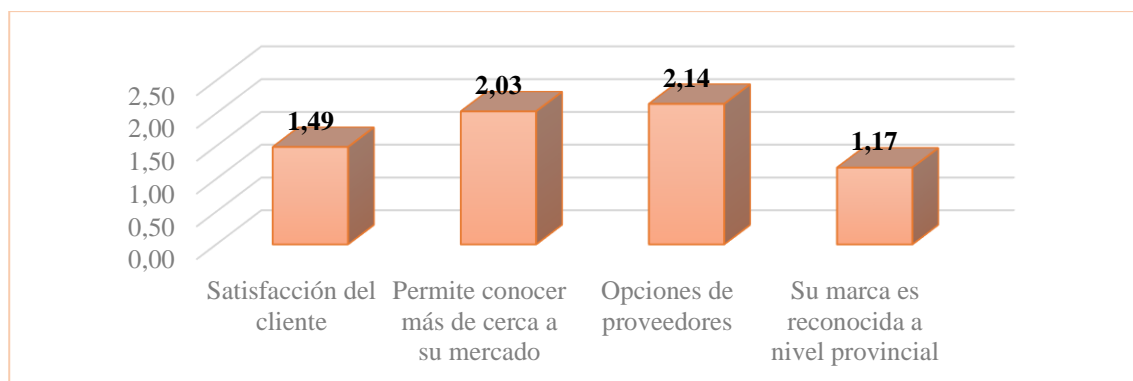
Nota. Elaboración propia

Dentro de este componente existen aspectos positivos como la presencia de la misión, visión y valores, así como también, el interés por crear nuevos productos; en primera instancia, la misión de Molinos "San Luis" es "somos una empresa molinera experta en producir y comercializar harina para panaderías y multiuso, la misma que sobrepasa las exigencias de calidad del mercado, cuidando siempre la salud de sus consumidores y al mismo tiempo maximizando la inversión de sus accionistas"; su visión es "seremos la empresa molinera preferida en panaderías artesanales y semi – industriales, con personal capacitado y comprometida con los clientes. Siempre en constante desarrollo y mejora de nuestros productos, enfocados en los distintos segmentos de mercado"; lo que muestra en contraste con los resultados encontrados el compromiso de la empresa y de su personal con la persecución de objetivos. Pese a la existencia de aspectos positivos, también se encuentran elementos con puntuaciones mínimas como la falta de instalaciones modernas y el mantenimiento periódico de maquinaria y equipo de trabajo; este componente presenta deficiencias, y con ello se interfiere en el esfuerzo de los empleados a la hora de producir un desempeño intelectual optimizado para la empresa (Huerta, 2019).

4.1.3.3. Capital relacional

Finalmente, se toma en cuenta al capital relacional como otro pilar fundamental dentro del capital intelectual, en base a esta dimensión se considera a características como la satisfacción del cliente, mecanismos para medir de cerca al mercado, opciones de proveedores y notoriedad de la marca; mismos que se analizan a continuación.

Figura 9. Capital relacional



Nota. Elaboración propia

Dentro del componente del capital relacional resulta preocupante pues como se puede apreciar las puntuaciones de estos elementos son mínimas, lo cual convierte a este componente en negativo para el capital intelectual como parte de la empresa; en concordancia con Rodríguez y Gonzales (2013) la deficiencia de este componente impide que la empresa genere valor a través de relaciones positivas con colaboradores externos; esto a la vez dificulta establecer una cadena de relaciones sólidas para la organización.

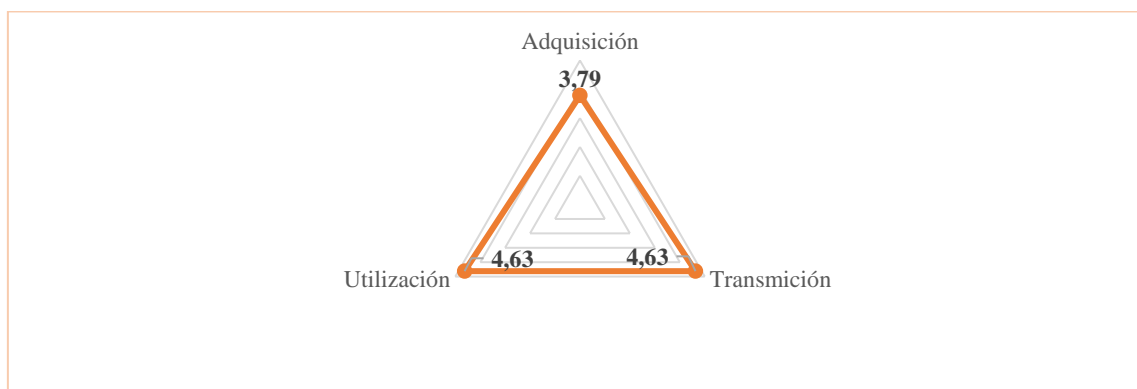
4.2. DISCUSIÓN

“El conocimiento es importante para las organizaciones, pero para que este pueda ser aplicado en ellas es necesario gestionarlo” (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.6); es así que la gestión del conocimiento actualmente se ha vuelto un tema de importancia para el desarrollo empresarial actual debido a la necesidad de una competitividad basada en el crecimiento de capital intelectual para la generación de investigaciones, emprendimiento y la creación de nuevos negocios.

4.2.1. Situación actual del proceso de gestión del conocimiento en Molinos San Luis Cía. Ltda.

Partiendo de lo expuesto por Dzenopoljac, et al., (2018), quien indica que la gestión del conocimiento abarca tres componentes, adquisición, transmisión y utilización, se analiza la información obtenida de la empresa Molinos “San Luis” Cía. Ltda. En base a la siguiente figura, se puede mencionar que los tres componentes tienen puntuaciones significativas, donde sobresalen la utilización y transmisión con puntuaciones similares que se encuentran por encima del componente de adquisición.

Figura 10. Gestión del conocimiento en Molinos San Luis Cía. Ltda.



Nota. Elaboración propia

Para empezar, el componente de adquisición se analiza bajo la búsqueda de información en fuentes externas a la organización como por ejemplo la competencia o casos de empresas similares, por otro lado, se toma en cuenta a la capacidad para adaptar el conocimiento adquirido a la realidad empresarial; según Ibarra, Vela y Ríos (2020) “muchas organizaciones prefieren adquirir conocimiento que generarlo debido al alto costo del mismo, por lo que dependerá de los recursos con los que cuente una empresa para decidir si lo crea o adquiere” (p.6); esto por supuesto concuerda con lo encontrado dentro de los resultados de la empresa Molinos “San Luis” Cía. Ltda., la cual opta por adquirir el conocimiento basándose en la experiencia de fuentes externas para el alcance de los objetivos; en este caso muestra un 3,79 por encima de la media, aunque aún está por debajo de los otros componentes del proceso de gestión del conocimiento.

Por otro lado, se toma en cuenta a la dimensión de transmisión de conocimiento tomando en consideración a indicadores como la accesibilidad y la sociabilización del conocimiento; de forma general las puntuaciones encontradas son positivas para la empresa; con respecto a la accesibilidad esta empresa permite que lo adquirido se comparta y difunda, en cuanto a esto Ibarra, Vela y Ríos (2020) menciona que “después de adquirir conocimiento el siguiente paso consiste en transferir y compartir el conocimiento, en esta etapa el conocimiento se encuentra disponible a todos en la organización siempre y cuando esté relacionado a los objetivos de la misma” (p.6); Molinos “San Luis” Cía. Ltda., en este aspecto tiene una puntuación de 4,63 lo que indica que se desarrolla una adecuada trasmisión del conocimiento obtenido y adaptado en base a las necesidades que tiene la empresa.

Finalmente, dentro del proceso de gestión del conocimiento se debe mencionar a la utilización del conocimiento el cual se evalúa en base a la aplicabilidad del mismo y los resultados obtenidos a través de esta; según Pinzón, Maldonado y Marín (2019) “la exploración del conocimiento se orienta en la detección y adquisición de nuevo conocimiento, mientras que la explotación del conocimiento hace énfasis en la utilización del conocimiento existente” (p.25); las características de la utilización de conocimiento consideradas dentro de esta investigación muestran ser positivas; la empresa aplica el conocimiento adquirido para la ejecución y mejora continua de las diferentes actividades lo que permite agregar valor a la misma (Ibarra, Vela y Ríos, 2020); los resultados obtenidos reflejan que dentro de la empresa el conocimiento

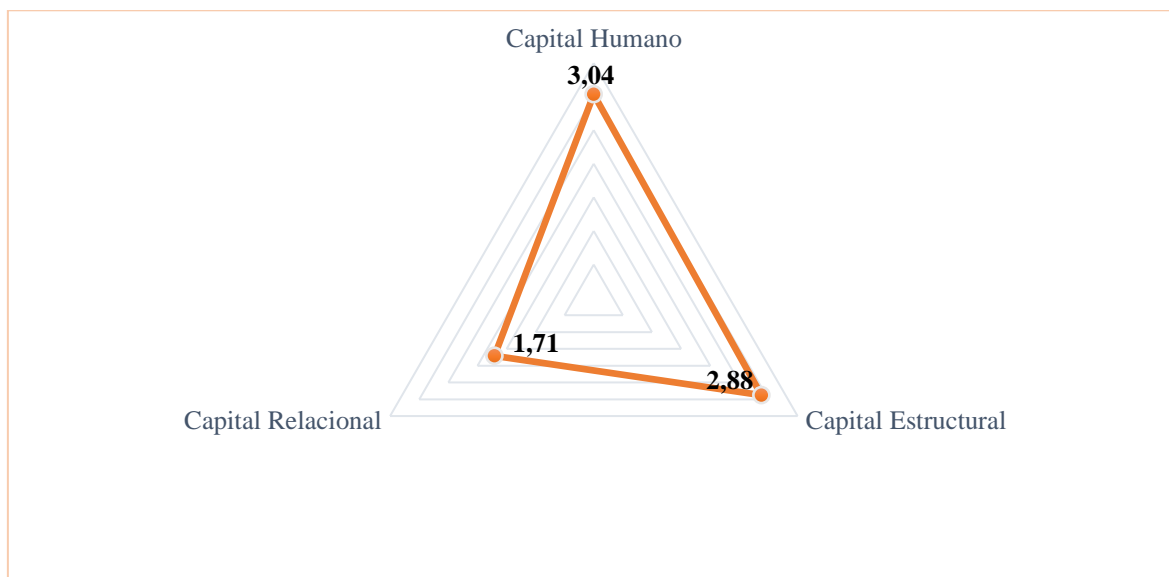
adquirido permite una mejora de las diferentes actividades que demanda el trabajo diario; además, se muestra que el conocimiento adquirido ha sido acertado arrojando resultados positivos tal y como lo indica el personal de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.; por ultimo cabe recalcar que la puntuación general de esta dimensión es de 4,63.

4.2.2. Resultados del capital intelectual que posee Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Para empezar, "el capital intelectual se puede definir de manera genérica como aquellos intangibles que posee una organización y que utiliza para generar valor, satisfacer necesidades, incrementar la productividad y competitividad de la misma" (Ibarra, Vela y Ríos, 2020, p.4); en base a esta definición se han obtenido resultados de capital intelectual basándose en componentes como el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. En la siguiente figura se puede apreciar la tendencia de cada uno de los componentes en mención como parte de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

En primera instancia los resultados son preocupantes puesto que el capital humano es el único elemento que sobrepasa la media por una puntuación mínima, mientras que los dos componentes restantes presentan una tendencia negativa.

Figura 11. Capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.



Nota. Elaboración propia

Como primer componente del capital intelectual referiremos al capital humano el cual Sidharta y Affandi (2016) lo definen como "una fuente muy útil de conocimiento,

habilidades y competencias en una empresa y la relación con el liderazgo efectivo" (p.1247); dentro de la investigación se tomó en consideración a indicadores como la relación satisfactoria entre el personal, los clientes y la gerencia, la capacitación, solución de problemas y metas de la organización; en base a esto, dentro de los resultados encontrados la solución de problemas y el logro de los objetivos de la empresa tienen un puntaje positivo, muestra que los empleados de la empresa se apoyan entre sí para resolver un problema, además, las actividades realizadas por los empleados contribuyen a la condición exacta del objetivo; sin embargo, la relación con los trabajadores no es satisfactoria, lo que significa que no existe una interacción regular entre los trabajadores y la gerencia; a nivel técnico, es el dato que peor valora la plantilla de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., muestra la falta de formación de talento en esta empresa porque frena el desarrollo operativo de cada departamento y debilita fuertemente el capital intelectual; Agudelo y Valencia (2018) mencionan que "precisamente el conocimiento se concreta en la mente de un individuo porque allí es donde se aloja y ahí está el punto de partida para gestionarlo" (p.681); es así que dentro del capital humano se encuentra un puntaje de 3,04 indicando que el general de este elemento del capital intelectual es neutral por parte del personal de la empresa.

Cabe recalcar una problemática que se observó durante el proceso investigativo del presente trabajo referente a la rotación del personal, la cual se lleva a cabo de una forma periódica relativamente rápida, es decir, que este aspecto no se desarrolla de forma adecuada en el tiempo, lo que impide que el personal lleve a cabo las actividades y tareas de forma apropiada.

Por otro lado, se encuentra al capital estructural el cual "incluye los principios intangibles y tangibles que, combinados, ayudan a la optimización de recursos, también incluye las estructuras y los procesos de la organización del que depende este capital interno" (Jama, 2018, p.141); dentro de esta investigación se considera a elementos tales como: instalaciones modernas, misión, visión y valores, nuevos productos, maquinaria y equipos de trabajo; en base a estas características se muestran resultados positivos en cuanto al compromiso de la empresa y de su personal con la persecución de objetivos; no obstante, se encuentran elementos con puntuaciones mínimas como la falta de instalaciones modernas y el mantenimiento periódico de maquinaria y equipo de trabajo; para Calvo (2018) "el capital

estructural tiene que ver con el capital tecnológico y organizacional que posee la organización, incluye temas como la cultura, estructura y aprendizaje organizacional (p.158); es así que, dentro de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., el capital estructural en base a la información proporcionada por el personal conforma un aspecto negativo reflejado en la puntuación del 2,88 por debajo de la media.

Por último, se encuentra la dimensión del capital relacional el cual "hace referencia al valor que tiene para la organización la relación con sus clientes, proveedores y socios" (Castro, 2011, p.71); para este caso se toma en cuenta a indicadores como la satisfacción del cliente, la cercanía del mercado, la interrelación con los proveedores y la notoriedad de la marca; el capital relacional dentro de la empresa objeto de estudio resulta preocupante pues como se puede apreciar en los resultados encontrados las puntuaciones de estos indicadores son mínimas, lo cual convierte a este componente en negativo para el capital intelectual como parte de la empresa; la deficiencia de este componente impide que la empresa genere valor a través de relaciones positivas con colaboradores externos; esto a la vez dificulta establecer una cadena de relaciones sólida para la organización.

4.2.3. Relación existente entre los procesos de gestión del conocimiento y los resultados del capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Para Agudelo y Valencia (2018) "es fundamental en todas las sociedades el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder" (p.674); es así que, la relación existente dentro del proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa Molinos "San Luis Cía. Ltda., se determina mediante el coeficiente R de Pearson, el cual es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas; el coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1 y un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables (Villasante, 2019); es así que se muestra la siguiente información.

Tabla 3. Relación entre el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual

		Proceso de gestión del conocimiento	Capital intelectual
Proceso de gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	,516**
	Sig. (unilateral)		0,001
	N	35	35
Capital intelectual	Correlación de Pearson	,516**	1
	Sig. (unilateral)	0,001	
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Nota. Elaboración propia

Para empezar, el nivel de significancia unilateral según lo indica Pearson es la existencia o no de la correlación entre las variables de estudio; si dicho valor es mayor a 0,05 quiere decir que no existe relación entre las variables; dentro de esta investigación se puede observar que dicho valor es menor a 0,01; afirmando que existe una relación significativa entre el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa objeto de estudio; además, se indica que la correlación de Pearson es de 0,52 la cual se encuentra más próxima a 1, por lo que, se puede decir que existe una relación directa o positiva entre las variables de estudio.

En base a lo explicado cabe recalcar que dicha relación no puede considerarse fuerte, esto se puede corroborar mediante los resultados encontrados los cuales indican que, a pesar de existir puntuaciones positivas de la gestión del conocimiento, el capital intelectual de la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., no presenta la misma tendencia; aun así, se puede considerar que existen resultados positivos de capital intelectual específicamente en el capital humano, además, mediante el indicador estadístico de correlación de Pearson obtenido de 0,52 se puede afirmar que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El proceso de gestión del conocimiento de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., analizado a través de la adquisición, transmisión y utilización del conocimiento; indica que esta empresa opta por adquirir el conocimiento basándose en la experiencia de fuentes externas para el alcance de los objetivos; se menciona también que desarrolla una adecuada trasmisión del conocimiento obtenido y adaptado en base a las necesidades que tiene la empresa; además, el conocimiento adquirido permite una mejora de las diferentes actividades que demanda el trabajo diario y se muestra que dicho conocimiento ha sido acertado; es así que, la utilización y transmisión de conocimiento sobresalen con una media del 4,63 por encima de la adquisición que tiene una puntuación de 3,79, indicando que existen falencias dentro de la adquisición del conocimiento las cuales afectan al desempeño del capital intelectual.
- El capital intelectual de la empresa Molinos "San Luis" se encuentra desarrollado en un nivel relativamente bajo; en el caso del capital humano no existe una interacción regular entre los trabajadores y la gerencia, mostrando la falta de formación de talento en esta empresa frenando el desarrollo operativo de cada departamento y debilitando fuertemente el capital intelectual; en cuanto al capital estructural se encuentran elementos negativos como la falta de instalaciones modernas y el mantenimiento periódico de maquinaria y equipo de trabajo; el capital relacional por su parte tiene indicadores bajos como la interrelación con los proveedores y la notoriedad de la marca los cuales impiden que la empresa genere valor a través de relaciones positivas con colaboradores externos; así pues, el capital humano es el único elemento que sobrepasa la media por una puntuación del 3,04, mientras que el capital estructural y el capital relacional tienen una

puntuación del 2,88 y 1,71 respectivamente; es decir que, esta dimensión no presenta resultados óptimos de capital intelectual.

- Cabe recalcar que también se encontró una problemática relacionada con la rotación del personal, indicando que esta se lleva a cabo de forma rápida lo que impide un desarrollo adecuado de las actividades y tareas en la organización.
- La relación que tiene el proceso de gestión del conocimiento y el capital intelectual de Molinos "San Luis" Cía. Ltda., es de forma directa como lo indica la correlación de Pearson con un índice del 0,52; esto se puede explicar con los resultados positivos que indica el capital humano, es así que, se puede afirmar que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio.

5.2. RECOMENDACIONES

- Aplicar un sistema de gestión de conocimiento debido a que actualmente la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., utiliza una gestión del conocimiento de forma empírica por lo que es preciso tomar medidas en cuanto correcciones en cuanto a las falencias y debilidades encontradas dentro de esta empresa; además, se puede tomar en cuenta los aspectos positivos como la transmisión y utilización del conocimiento adquirido y adaptado para impulsar el desarrollo del conocimiento.
- Diseñar un plan que promueva el desarrollo del capital en todas sus dimensiones como el capital humano, capital estructural y capital relacional; enfocándose en la formación del personal generando talento en las áreas operativas y administrativas, además, se deben plantear objetivos orientados a las relaciones perdurables con sus proveedores y clientes.
- Además, se recomienda establecer una rotación de personal adecuada que permita llevar a cabo las actividades y tareas de forma apropiada y sin interrupciones, con el fin de generar valor al capital humano de la empresa.
- Es de vital importancia aprovechar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual para generar nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda., considerando a los aspectos positivos y negativos que tiene el talento humano y sus relaciones tanto internas como externas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, G., & Lamon, B. (2003). *Knowledge Management Systems and Developing Sustainable Competitive Advantage*. Journal of Knowledge Management.
- Agudelo, E., & Valencia, A. (2018). *La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.
- Barney, J. (1986). *Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage?* Academy of Management Review.
- Barroso, F. (2011). *Gestión del conocimiento en empresas y organizaciones sociales productivas exitosas en el estado de Yucatán*. México D.F. : Universidad Anáhuac Mayab.
- Belly. (2004). *La revolución del conocimiento*. México: Mc Graw Hill.
- Cajal, A. (2020). *Lifender*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/proceso-adquisicion-conocimiento/>
- Calvo, O. (2018). *La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: Una revisión de la literatura* . Universidad de Nariño .
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Carvajal, L. (04 de Marzo de 2022). *El método deductivo de investigación*. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Castro, G., Lopez, P., & Delgado, M. (2011). *Towards a Knowledge-Based View of Firm Innovation. Theory and Empirical Research*. Journal of Knowledge Management .
- Chamba, L., Pardo, M., & Armas, R. (2019). *Gestión del conocimiento en las Pymes del sector Industrial* . RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação.
- Darroch, J. (2003). *Developing a Measure of Knowledge Management Behaviors and Practices*. Journal of Knowledge Management.
- Delgado, S. (2015). *Gestión del conocimiento como factor de competitividad en las Pymes del Ecuador* . Guayaquil : Universidad Espíritu Santo.

- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). *Developing a model for managing intellectual capital*. European management journal.
- FVEM . (27 de enero de 2022). *La transmisión del conocimiento. Clave para el mantenimiento de la competitividad*. Obtenido de <https://fvem.es/es/noticias/jornadas/1107-la-transmision-del-conocimiento-clave-para-el-mantenimiento-de-la-competitividad.html>
- Gallardo, K. (06 de octubre de 2014). *Utilización del conocimiento*. Obtenido de <https://conocimientosweb.net/dcmt/ficha25251.html>
- Huerta, I. (2019). *Validación de un instrumento para la medición de la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y el capital intelectual en el sector público*. México : Universidad Autónoma de Guadalajara.
- Ibarra, M., Vela, J., & Ríos, E. (2020). *Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades*. Investigación Administrativa .
- Jama, V. (2018). *Modelo de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- López, F., López, L., Falconi, L., & Pomaquero, J. (2018). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodologías y praxis*. ESPOCH.
- Medina, D., Nogueira, D., Medina, A., Medina, Y., & Assafiri, Y. (2018). *Modelo conceptual para la gestión del conocimiento mediante el observatorio* . Ingeniería Industrial.
- Metaxiotis, K., Ergazakis, K., & Psarras, J. (2005). *Exploring the World of Knowledge Management: Agreements and Disagreements in the Academic/practitioner Community*. Journal of Knowledge Management.
- Moreno, L., & Peña, C. (2007). *Estado del arte sobre las teorías del capital intelectual, abordadas en las investigaciones de seis universidades de Bogotá*. Bogotá: Universidad de San Buenaventura.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2000). *La empresa creadora de conocimiento*. Deusto-Harvard Business Review.

- Pinzón, S., Maldonado, G., & Marín, J. (2019). *Orientación de la gestión del conocimiento y rendimiento en las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Revista de Ciencias Sociales (RCS).
- Salazar, D., & Osorio, M. (2016). *La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual*. Quito: Estudios y Perspectivas en Turismo.
- Tarí, J., & García, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad: una revisión de la literatura* . Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Wernerfelt, B. (1984). *A resource- based view of the firm*. Strategic Management Journal.
- Wiig, K. (2002). *New Generation Knowledge Management : What May We Expect ?* People-Focused Knowledge Management.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Tipaz Fraga Evelyn Esmeralda	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402122931
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Ramiro Fernando Urresta Yépez	DOCENTE TUTOR:	MSC. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón
DOCENTE:	MSC. Ana Cristina Mora Lucero		
TEMA DEL TIC:	El proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual: Caso de estudio empresa Molinas "San Luis" Cía. Ltda.		


No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	0,80	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	0,90	
3	METODOLOGÍA	0,70	Justificar en la metodología el porque es un estudio de caso y tiene un tratamiento cuantitativo
4	RESULTADOS	0,80	Revisar que los graficos tengan adecuadamente los datos obtenidos, incluir el resultado de la rotación del personal.
5	DISCUSIÓN	0,70	Considerar la triangulación con antecedentes y base teórica.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	0,80	Revisar que haya conclusiones por cada objetivo y pregunta de investigación, mencionar la situación de la rotación del personal.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	0,80	Mejorar la presentación topando todos los temas y considerando las pausas adecuadas, ajustarse al tiempo.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	0,90	Revisar y mejorar

Obteniendo una nota de: **8,20** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles 30 de noviembre de 2022**


MSC. Ramiro Fernando Urresta Yépez
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón
DOCENTE TUTOR


MSC. Ana Cristina Mora Lucero
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Evelyn Esmeralda Tipaz Fraga				
DATE: 24 de agosto de 2022				
TOPIC: "El proceso de gestión del conocimiento y los resultados de capital intelectual: caso de estudio empresa Molinos San Luis Cia. Ltda."				
MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Evelyn Esmeralda Tipaz Fraga
Fecha de recepción del abstract: 24 de agosto de 2022
Fecha de entrega del informe: 24 de agosto de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Formato de encuesta



EL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS RESULTADOS DE CAPITAL INTELECTUAL: CASO DE ESTUDIO EMPRESA MOLINOS "SAN LUIS" CÍA. LTDA.

El objetivo de este formulario es obtener información para analizar la ejecución del proceso de gestión del conocimiento y conocer los resultados de capital intelectual en la empresa Molinos "San Luis" Cía. Ltda.

Confidencial: Los datos recolectados serán utilizados con fines académicos.

DATOS INFORMATIVOS

Edad	Género		Instrucción		
	M	F	Primaria	Secundaria	Superior

Leer detenidamente cada uno de los enunciados; luego marcar con una X, según cada criterio. Con base a su experiencia de haber percibido el servicio en este establecimiento de hospedaje, por favor puntúe a su criterio propio, de 1 a 5 las siguientes afirmaciones, considerando que 5 es la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada. (Donde, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo)

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

		1	2	3	4	5
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO (para evaluar la adquisición del conocimiento en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
1.	En esta organización se busca conocimiento en fuentes externas a la organización.					
2.	Esta organización crea nuevo conocimiento al adaptar el conocimiento externo a la realidad procedimental y cultural de la misma.					
TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO (para evaluar la transmisión del conocimiento en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
3.	La organización brinda accesibilidad al conocimiento adquirido y adaptado.					
4.	En esta organización se sociabiliza y se produce un aprendizaje colectivo y continuo para el desarrollo de competencias clave					
UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTO (para evaluar la utilización del conocimiento en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
5.	En esta organización se aplica el conocimiento adquirido para la ejecución y mejora continua de las diferentes actividades que demanda el trabajo diario.					

6.	La organización demuestra que el conocimiento adquirido ha sido acertado y esto se refleja en los resultados de la misma.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

CAPITAL INTELECTUAL						
---------------------	--	--	--	--	--	--

		1	2	3	4	5
CAPITAL HUMANO (para evaluar el capital humano en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
7.	En esta organización la relación con los empleados de trabajo es satisfactoria.	1	2	3	4	5
8.	Esta organización brinda capacitación para la realización de su trabajo.	1	2	3	4	5
9.	En esta organización se apoyan entre empleados para la solución de un problema.	1	2	3	4	5
10.	Las actividades que realiza aportan a las metas de la organización.	1	2	3	4	5
CAPITAL ESTRUCTURAL (para evaluar el capital estructural en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
11.	Esta organización cuenta con instalaciones modernas.	1	2	3	4	5
12.	La organización cuenta con misión, visión y valores.	1	2	3	4	5
13.	La organización promueve la creación de nuevos productos.	1	2	3	4	5
14.	La organización realiza periódicamente mantenimiento a la maquinaria y equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
CAPITAL RELACIONAL (para evaluar el capital relacional en esta organización es necesario conocer su opinión como empleado)						
15.	En esta organización se mide la satisfacción del cliente.	1	2	3	4	5
16.	Existe un mecanismo en la organización que le permita conocer más de cerca a su mercado.	1	2	3	4	5
17.	La organización cuenta con diferentes opciones de proveedores.	1	2	3	4	5
18.	La marca de la organización es reconocida a nivel provincial	1	2	3	4	5

CONTROL OPERATIVO		
-------------------	--	--

Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma encuestado	Firma encuestador	Firma tutor