

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO DE RIOHACHA- COLOMBIA**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN
THE TOURISM SECTOR OF THE RIOHACHA- COLOMBIA DISTRICT**

Armando José Urdaneta Montiel¹

Remedios Pitre Redondo²

Yina Dinora Magdaniel Socarrás³

Resumen

Esta investigación analiza el impacto que tiene la gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano en el sector turístico del Distrito de Riohacha. Para determinar la incidencia de estos factores, ha sido necesario estudiar el nivel de formación tanto en la gestión del conocimiento, como en la gerencia del talento humano, al interior de las organizaciones analizadas. Sustentada en las teorías de Arbonies (2013), Valhondo (2010), Moral, et al. (2007), la presente se trata de una investigación de tipo descriptivo y correlacional. Se aplicó un cuestionario de 80 ítems con respuestas de alternativas múltiples a 48 sujetos, cuya validez de contenido se determinó a través del juicio de cinco expertos, mientras que la discriminante se realizó a través del análisis de t-Student para dos grupos o muestras. Además, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de la información recogida. En términos generales, los resultados obtenidos evidencian una alta incidencia de la gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano, así como un significativo grado de variación conjunta.

¹ Postdoctorado en Integración y Desarrollo de América Latina, Doctor en Ciencias Económicas, Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Telemática, Magister en Gerencia Empresarial, Ingeniero en Computación y Profesor Titular de la Universidad Metropolitana del Ecuador y Docente titular invitado en Universidad del Zulia. Número ORCID: 0000-0002-9825-9453. Email: aurdaneta@umet.edu.ec.

² Doctorado en Ciencias mención Gerencia, Magister en Desarrollo y Gestión de Empresas Sociales, Economista, facultad Ciencias sociales y Humanas, docente Universidad de la Guajira, email: rpitre@uniguajira.edu.co.

³ Msc en Gerencia del Talento Humano, Administrador de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; docente universidad de la Guajira, email: gmagdaniel@uniguajira.edu.co.

Fecha de recepción: Septiembre de 2018 / Fecha de aceptación en forma revisada: Enero 2019

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Talento humano, Gerencia y Formación.

Abstract

This research analyzes the impact that knowledge management has on the management of human talent in the tourism sector of the District of Riohacha. To determine the incidence of these factors, it has been necessary to study the level of training both in knowledge management, and in the management of human talent, within the organizations analyzed. Based on the theories of Arbonies (2013), Valhondo (2010), Moral, et al. (2007), this is a descriptive and correlational investigation. A questionnaire of 80 items was applied with answers of multiple alternatives to 48 subjects, whose validity of content was determined through the judgment of five experts, while the discriminant was made through the analysis of t-Students for two groups or samples. In addition, Cronbach's alpha coefficient was applied to determine the reliability of the information collected. In general terms, the results obtained show a high incidence of knowledge management in human talent management, as well as a significant degree of joint variation.

Keywords: Knowledge Management, Human Talent, Management and Training.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo analizar y determinar el impacto de la gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano en el sector turístico del municipio de Riohacha en Colombia. Se evaluó detenidamente el nivel de formación, tanto en la gestión del conocimiento como en la gerencia del talento humano, para determinar la incidencia de estos factores al interior de las organizaciones objeto de estudio. Esta forma de adelantar la investigación obedece a los planteamientos de Botero (2007), quien considera que para gestionar el conocimiento de una organización es fundamental partir del talento y disponibilidad que tienen sus empleados para entregar su conocimiento a la organización; es necesario que exista una relación empática de éstos con la filosofía de la empresa. (p. 71)

De acuerdo con el propósito central de este estudio, la exposición de los resultados se divide en cuatro partes: la primera de ellas expone los fundamentos teóricos que lo sustentan, así como investigaciones similares que sirvieron de antecedentes; la segunda muestra el marco

metodológico bajo el cual se estructura la investigación; la tercera presenta los resultados obtenidos en el estudio, y, finalmente, la cuarta emite las conclusiones más relevantes del trabajo.

Fundamentación Teórica

En el mundo empresarial de hoy existe una marcada inclinación a reconocer la necesidad de atender con mayor cuidado los activos intangibles, particularmente los que tienen la capacidad de aportar valor económico, competitividad y sostenibilidad a las organizaciones. En este contexto, el conocimiento se ha convertido en uno de los activos más preciados. Teniendo en cuenta su potencial para generar riqueza o valores añadidos, su buena gestión puede ofrecerle a la empresa inigualables posibilidades de ganar un buen posicionamiento en el mercado (Valhondo, 2010).

De acuerdo con Arbonies (2013), la gestión del conocimiento tiene dos componentes: por una parte, el relativo a la gestión, que se traduce en la adopción de funciones de planificación, organización, dirección y control de procesos, y que apunta a la consecución de los objetivos propuestos en la misión y la visión de la empresa. Por otra parte, el que se refiere a la capacidad y el talento humano de los individuos y las organizaciones para transformar la información en conocimiento. Este último se vincula a la creatividad y el poder de innovación, los cuales ofrecen seguridad y, por ende, incentivan la toma de decisiones. Por tal las organizaciones pueden generar desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y por ende en búsqueda de armonía con la sostenibilidad y desarrollo integral en el momento de creación de empresas (Del rio, 2012) (Cardona, 2016).

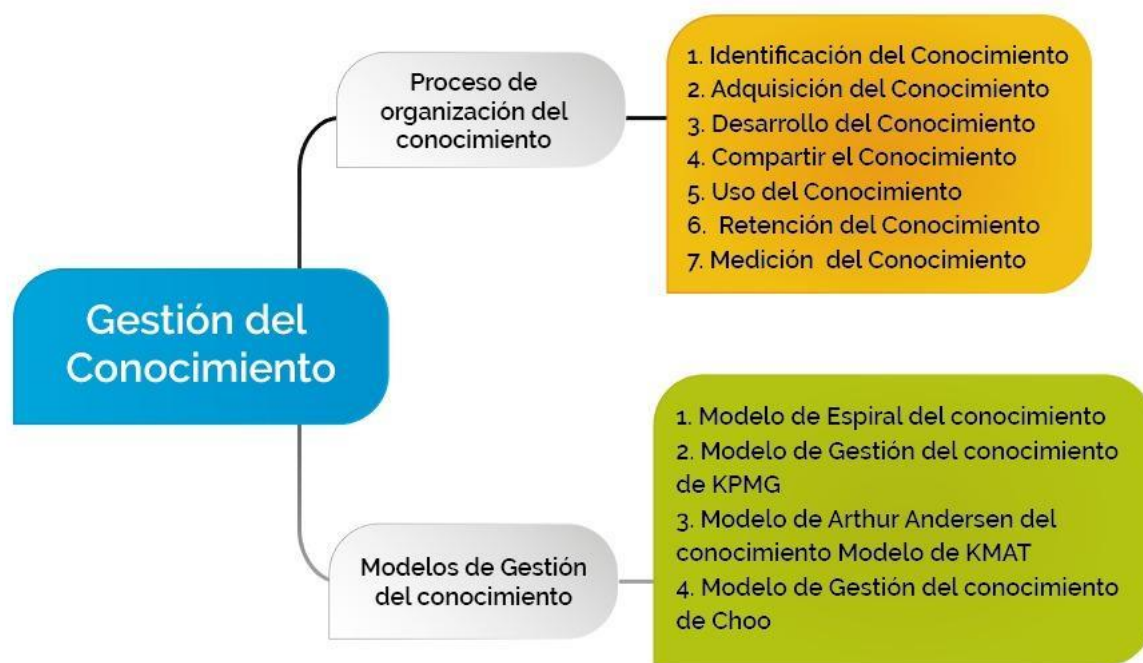
Esta situación se debe, según explican Mejía, Bravo y Montoya (2013), a la instauración de un paradigma tecnológico en el que prima necesariamente el nivel de conocimiento que se tenga, no solo acerca de las dinámicas del mercado, sino también sobre cualquiera de los factores que pueden afectar el desempeño de la organización en el contexto en que se desenvuelve. En efecto, este cambio de paradigma explica hoy más de la mitad del crecimiento económico en todo tipo de economías. De acuerdo con Schumpeter (2010), es sobre esa base y sus procesos internos de acumulación que se gestiona tal crecimiento; de hecho, comprender cómo se producen esos procesos es el mejor punto de partida para formular alternativas de desarrollo del sector y de las sociedades que las requieren.

En este orden de ideas, atendiendo a la necesidad de arrojar luces sobre el manejo de estos recursos o talentos humanos, Del Moral, Pazos, Rodríguez, Rodríguez-Patón y Suárez (2007) consideran que la gestión del conocimiento debe entenderse como un conjunto de principios, métodos, técnicas, herramientas, métricas y tecnologías que permiten obtener los conocimientos precisos, para quienes los necesitan, del modo adecuado, en el tiempo oportuno de la forma más eficiente y sencilla, con el fin de conseguir una actuación institucional lo más inteligente posible (Dressler,2007).

Este último planteamiento sugiere la necesidad de gestionar el conocimiento en las organizaciones mediante un enfoque sistémico. Tal como lo señalan Urdaneta, Prieto, Palacios y Villasmil (2017), conviene asumir este tipo de gestión como un sistema complejo, cuyas tres partes fundamentales –insumos, procesamiento y resultados– están interrelacionadas en función de maximizar los niveles de productividad, mediante la generación, organización, aplicación y venta de nuevos conocimientos. De esta forma se evita desperdiciar los saberes que se adquieren, desarrollan y acumulan al interior de la organización, y se maximiza su utilidad en beneficio de la misma, lo cual representa un valor agregado adicional.

Fruto del ejercicio de síntesis y reflexión en torno a las teorías que sustentan las variables de investigación y los estudios relacionados con el tema, son los mapas conceptuales que aparecen en la figura 1. En ésta se muestran los distintos modelos de gestión del conocimiento que, a través de la gerencia del talento humano, permiten mejorar la productividad y la competitividad de las organizaciones. Dichos modelos coinciden en la necesidad de buscar mecanismos para garantizar la formación permanente del capital humano, mediante la creación de una cultura de innovación de los procesos de trabajo. Esta última permite establecer vinculaciones con los diferentes subsistemas de la organización, avanzar hacia un modelo gerencial basado en la transformación de los cuadros gerenciales de los niveles directivo, ejecutivo y operativo, así como de la articulación entre ellos, y la evaluación de los mismos, para crear líneas y proyectos de desarrollo.

Figura 1. Gestión del conocimiento



Fuente: elaboración a partir de Klaus y Rivas (2008).

En relación con este tema, Klaus y Rivas (2008) consideran que la gestión del conocimiento significa buscar o crear los mecanismos que permitan conseguir el mayor provecho de la experiencia que posee el personal de la organización. En este sentido, gestionar los conocimientos implica preservar para la organización los beneficios que se derivan de los mismos. Garrido (2006) también plantea como parte de esta labor gerencial la identificación y el análisis del conocimiento, ya sea del que se encuentra disponible como de aquel que se requiere, pero aún no se posee.

En otros términos, la gestión del conocimiento abarca cuanto tiene que ver con la planeación y el control de las acciones tendientes a desarrollar activos de conocimientos con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales, así mismo también se identifica la utilización de espacios colaborativos, los sistemas de recuperación de información, la gestión y utilización de expertos, así como los sistemas basados en conocimiento; en contraste, son escasas las técnicas de gestión documental (Niebles W., 2016).

A partir de lo planteado por Garrido (2006), se puede concluir que la gestión del conocimiento se ocupa tanto de los activos de conocimiento en las personas (experiencia, capacidades, habilidades competitivas y saberes relacionados con las tecnologías, o en

cualquier otra manifestación), como de las actividades relacionadas con la creación, el control, el uso, la evaluación y la salvaguarda de los activos de conocimiento. Todo ello aunado con la predisposición, la tendencia y las capacidades de las personas e instituciones para lograr las metas mediante la implementación de estrategias y prácticas que hagan provechosa la aplicación detallada de los conocimientos disponibles. (Cardona, D., Ramírez, C, 2016).

Como una forma de llevar todo lo antes dicho al terreno práctico, en este punto conviene revisar algunos de los modelos de gestión del conocimiento más utilizados en las organizaciones actuales. Entre estos, se encuentra el modelo Choo (1998, tomado de Barboza y Ochoa, 2016), el cual propone una idea de organización inteligente en la que se resalta “el sentido común, la creación del conocimiento y la toma de decisiones”. Este modelo se enfoca en seleccionar e incorporar la información proveniente del entorno, que pueda ser útil para direccionar las acciones de la organización.

Por su parte, Nonaka y Takeuchi (1995, tomado de Barboza y Ochoa, 2016) proponen el modelo de espiral del conocimiento, que le reconoce distintas dimensiones y distingue entre conocimiento tácito y conocimiento explícito, destacando diversos niveles de creación (individual, grupal, organizacional e intraorganizacional). A partir de esta distinción, desarrollan un modelo de cuatro etapas, iniciando con la socialización (donde se convierte el conocimiento tácito en explícito), externalización (en la que el conocimiento se evidencia a través de un diálogo o reflexión colectiva), combinación (originada en el procesamiento y asimilación de la información) y la interiorización (consistente en el aprendizaje organizacional).

En ese mismo orden ideas, se encuentra el modelo de KPMG Consulting, propuesto por Tejedor y Aguirre (1998, tomado de Amaya, Iriarte y Perozo, 2006) en la investigación titulada Gestión del conocimiento como capacidad interna. Su finalidad es exponer de forma clara y práctica los factores que determinan la capacidad de aprendizaje de una organización, así como los resultados previstos a partir de dicho aprendizaje. Una de las principales características de este modelo es que propicia la interacción de todos sus elementos. Al asumir que estos forman parte de un sistema complejo, considera que se afectan y determinan unos a otros de muy variadas maneras. De esta forma, la estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo, entre otros, no son independientes, sino que están conectados entre sí.

Finalmente, está el modelo KMAT (Modelo de gestión del conocimiento como herramienta de asesoría) tomado de Amaya, et al, (2006), el cual es un instrumento de evaluación y diagnóstico elaborado a partir del “Modelo de Administración del Conocimiento Organizacional” que desarrollaran APQC y Arthur Andersen. Este modelo plantea cuatro “facilitadores” (liderazgo, cultura, tecnología y medición) con potencial para favorecer el proceso de administración del conocimiento organizacional.

En este contexto, el liderazgo abarca la estrategia y la forma como la organización define su negocio y usa el conocimiento para fortalecer sus competencias específicas. La cultura se refiere al enfoque de la organización en cuanto al favorecimiento del aprendizaje y la innovación; incluye las acciones tendientes a favorecer un comportamiento abierto al cambio y a los nuevos saberes. La tecnología permite evaluar de qué forma la organización prepara a sus miembros para que puedan comunicarse con facilidad y mayor rapidez. Finalmente, está la medición del capital intelectual y la forma como se distribuyen los recursos para generar el conocimiento que propicia el crecimiento (Andersen, 1999).

Así mismo, según Cuesta (2016), en la gerencia del talento humano existen dos tipos de auditoría: la estratégica y la de funcionamiento. La primera hace mención a la gestión estratégica del recurso humano, mediante la evaluación del grado de adecuación o ajuste de las políticas y las actividades clave de la gerencia del talento humano con la estrategia organizacional. La segunda comprende el funcionamiento específico de las actividades claves (selección, planeación, desempeño, etc.)

Metodología

El presente estudio es de tipo descriptivo, pues puede encasillarse en el tipo de investigación que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 60), “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno sometido a análisis”. Al mismo tiempo, siguiendo los criterios de estos autores, se considera correlacional en la medida en que pretende analizar el impacto (Hernández et al., 2014, p. 62) de la gestión del conocimiento en la gerencia del talento en el sector turístico del municipio Riohacha. Para ello fue necesario estudiar el nivel de formación tanto en la gestión del conocimiento, como en la gerencia del talento humano en las organizaciones objeto de

estudio, para luego establecer el nivel de incidencia de la gestión del conocimiento en la Gerencia del talento humano.

En el mismo orden de ideas, el presente trabajo, por su naturaleza, es una investigación con un diseño no experimental. Sabino (2006, p.16) indica que el diseño no experimental “es aquel donde no se manipulan las variables, se observa el fenómeno tal como en su contexto natural, para después analizarlo, es decir, se observan situaciones existentes y no provocadas por el investigador”. De hecho, como podrá observarse, este estudio parte de situaciones existentes en las cuales los investigadores no pudieron tener el control sobre las variables, porque éstas ya habían ocurrido; por lo tanto, no existe intención de manipularlas. A esta misma causa se debe el que los datos se recolectaran en un sólo momento y en un tiempo único.

Por otra parte, la población sujeta a estudio estuvo constituida por 260 sujetos pertenecientes a la nómina del personal de las empresas turísticas sujetas a estudio. Para determinarla se tuvo en cuenta que la población de un estudio “es el universo de la investigación, sobre la cual se pretenden generalizar los resultados, está constituida por características o estratos, que permiten distinguir los sujetos unos de otros” (Hernández et al., 2010, p. 238).

Una vez identificada la población de estudio, se precisó la muestra utilizada para la investigación. Al respecto, Chávez (2009, p.38), define la muestra como “una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre ésta, los resultados de una investigación, es la conformación de unidades dentro de un subconjunto, que tiene por finalidad integrar las observaciones como parte de una población”. Para efecto de este estudio, la muestra utilizada está formada por un total de 48 trabajadores pertenecientes a la nómina del personal de diez hoteles y veinte restaurantes. Para tomarla se utilizó un muestreo intencional, asumiendo la potestad que, según Arias (2006), les permite a los investigadores fijar los criterios o juicios más pertinentes para escoger los elementos.

Como instrumento de recolección de la información, se utilizó un cuestionario para medir las dos variables objeto de análisis de estudio. Siguiendo los lineamientos de Hernández et al. (2010, p. 310), para quienes el cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”, el que aquí se usó estuvo constituido por una escala Likert, que consiste en un conjunto de 80 ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los

cuales se mide la reacción de los sujetos que eligen una opción y los cinco puntos constituidos en la escala a la cual se le asigna un valor numérico, con alternativas de respuestas múltiples: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N).

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se tuvo en cuenta que, según afirman Hernández et al. (2010, p. 277), esta “se determina mediante diversas técnicas, que se refieren al grado en que su aplicación, repetida al mismo sujeto o diferentes, producen iguales resultados”. Efectivamente, existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, los cuales utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Para la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar una prueba piloto a 48 sujetos de la población objeto de estudio.

A partir de los resultados de esa prueba, se logró obtener el coeficiente alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS ver 20.0. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica (Visuata, 2007). Para comprobar en la población la confiabilidad del instrumento, se aplicó la siguiente fórmula:

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	48	100,0
Valid	48	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,988	80

rrt: Coeficiente alfa de Cronbach

S_i^2 : Varianza de los ítems.

S_j^2 : Varianza de los ítems.

K: número de ítems.

$$rtt = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_j^2} \right]$$

$$rtt = 0,988$$

Una vez aplicada la fórmula, el coeficiente alfa de Cronbach fue: 0,988; una confiabilidad alta entre las varianzas obtenidas por ítems y las obtenidas a partir de las respuestas de los sujetos. El resultado anterior indica que el instrumento se encuentra en una

escala muy alta para su aplicación (de acuerdo con Hernández et al. (2010), estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1). Así mismo, la validación del instrumento se realizó mediante la validez discriminante de ítems, la cual, según Anderson, Sweeney y Willians (2004), es una de las pruebas más confiables en estos casos, pues resulta de fácil aplicación en las escalas tipo de actitudes, tipo Likert. El poder discriminatorio de cada ítem se realiza en una etapa posterior al cálculo de los valores promedios de cada ítem en los grupos altos y bajos, según la fórmula:

$$t = \frac{\overline{X}_a - \overline{X}_b}{\sqrt{\frac{S_a^2}{n_a - 1} + \frac{S_b^2}{n_b - 1}}}$$

\overline{X}_a : Media de las respuestas del ítem para el grupo alto.

\overline{X}_b : Media de las respuestas del ítem para el grupo bajo.

S_a^2 = Varianza de las respuestas del ítem para el grupo alto.

S_b^2 = Varianza de las respuestas del ítem para el grupo bajo.

n_a : Tamaño de la muestra del grupo alto.

n_b : Tamaño de la muestra del grupo bajo.

Para los efectos de la presente investigación, la muestra de 48 sujetos para la prueba piloto se dividió en dos grupos de 24 sujetos cada uno. A continuación se estimó el estadístico t-Student y se comparó con el t-Student teórico, de acuerdo a los grados de libertad n-2 y se determinó si se aceptaba o rechazaba cada ítem, para establecer su pertinencia o no. El resultado mostró que de los 80 ítems sometidos al proceso de validez discriminante eran pertinentes 72 ítems para estimar el comportamiento de las variables sujetas a estudio.

Para hacer la caracterización de los resultados con base en la escala de medición tipo Likert utilizada, se construyó un baremo, empleando la técnica de intervalo de clase. De acuerdo con Alvarado y Segura (2012), se debe tener en cuenta que los intervalos constituyen los límites extremos a los que llega una función. En los casos en que la cantidad de datos es demasiado voluminosa o la variable es continua, se utilizan a manera de resumen o para

dividir el conjunto de posibles valores numéricos. Los límites extremos de cada clase son denominados límite inferior y límite superior, respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, se da que el número de intervalos, donde n es el tamaño de la muestra para los efectos de estudio; mientras el límite superior es 5 y el inferior 1; la amplitud o intervalo de clase es la marca de clase, la cual viene a ser el punto medio del intervalo. Es importante destacar que para, cada uno de los 21 indicadores del presente estudio, su valor se estimó en función del valor promedio del número de ítems que fueron hallados pertinentes por el análisis discriminante, para posteriormente categorizarlos de acuerdo al baremo.

Tabla 1
Baremo de datos

N°	Rango	Categoría
1	5 - 4,42	Excelente
2	4,41 - 3,83	Bueno
3	3,82 - 3,24	Aceptable
4	3,23 - 2,65	Regular
5	2,64 - 2,06	Bajo
6	2,05 - 1,47	Muy bajo
7	1,46 - 1	Inaceptable

Fuente: Urdaneta, Pitre y Cardona (2018)

Resultados

El tratamiento de los datos para la generación de resultados en la presente investigación se realizó mediante el análisis descriptivo de datos (indicadores), el cual, según Pardo y Ruíz (2005), busca explicar mediante estadísticos la tendencia central, la dispersión y la forma de distribución de los datos. Así mismo, se aplicó el análisis de factores de los indicadores con respecto a las variables sujetas a estudio. Este, de acuerdo con Garza, Morales y González (2013), busca analizar las relaciones existentes entre un gran número de variables, con el fin de identificar grupos afines o similares, ya que toma las similitudes que hay en la estructura interna de las variables para tratar de explicarlas por medio de esas nuevas dimensiones o

factores. Al final, permite resumir la información de las variables originales por medio de las características comunes y formar otras nuevas, llamadas factores o componentes.

Posteriormente, se estimó el coeficiente de correlación Pearson entre los factores necesarios para determinar el grado de asociación lineal entre ellos, independientemente de la escala de medida de Kuehl (2001). En ese mismo orden de ideas, se construyó la matriz de covarianza, siendo la covarianza el grado de variación conjunta entre las variables (Montgomery, 2001), en este caso, de los factores. Con la covarianza, tal como lo señala Chacín (2001), se busca medir el grado de variación conjunta de cada una de las variables independientes con respecto a la variable dependiente. Así, si $S_{xy} > 0$, hay dependencia directa positiva, es decir, a grandes valores de la variable independiente le corresponden grandes valores de la variable dependiente; si $S_{xy} = 0$, no existe relación lineal entre las dos variables estudiadas; si $S_{xy} < 0$, hay dependencia inversa o negativa, es decir, a grandes valores de la variable independiente corresponden pequeños valores de la variable dependiente.

En la tabla 2, se observan los estadísticos descriptivos de los indicadores sujetos a estudios para explicar la variable Gerencia del talento humano y sus dimensiones Mecanismos de selección de personal y Auditoría del talento humano (mostrados en la figura 6). De igual manera, se explica la variable Gestión del conocimiento y sus dimensiones Proceso de organización del conocimiento y Modelos de gestión del conocimiento, para categorizarlos de acuerdo al baremo expuesto en la tabla 1.

Como se puede apreciar a continuación, la tabla 2 muestra que los indicadores que pertenecen a la dimensión Mecanismos de selección de personal se ubican entre aceptable y excelente; sin embargo, la mayor parte de ellos está categorizada como buena. Por su parte, en la dimensión Auditoría del talento humano, todos los indicadores están categorizados como regulares, lo cual evidencia que las empresas del sector turístico del municipio de Riohacha deben hacer un esfuerzo por mejorar los procesos de auditoría de gestión del talento humano, descritos en la figura 2. Todo esto, teniendo en cuenta que se trata de un proceso fundamental para reformular estrategias y líneas de acción, así como para asignar los recursos tendientes a mejorar la eficiencia y la eficacia de la gerencia del talento humano en cuanto a fomentar una cultura organizacional atenta a la selección y formación de personal y a la medición del desempeño.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos variable Gerencia del talento humano

Estadísticos Descriptivos						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Categorización
Perfil o Descripción de Puestos	48	3,00	5,00	4,3125	,74822	Bueno
Entrevista	48	2,00	5,00	4,0833	1,06857	Bueno
Pruebas Psicológicas	48	2,00	5,00	3,7083	1,00970	Aceptable
Evaluación Física	48	3,00	5,00	4,5833	,64687	Excelente
Auditoria de la cultura organizacional.	48	2,00	4,00	2,8958	,69158	Regular
Auditoria del proceso de Selección de personal.	48	1,00	4,00	2,7500	,95650	Regular
Auditoria del proceso de formación y Desarrollo.	48	2,00	4,00	2,9167	,76724	Regular
Auditoria del proceso de medición del desempeño.	48	1,00	4,00	3,0208	,93375	Regular
Auditoria del proceso de mantenimiento de personal.	48	1,00	4,00	2,8333	,93019	Regular
Auditoria Proceso de Formación y desarrollo Evidencias de producto	48	2,00	4,00	3,0417	,84949	Regular

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS ver 2.0

Por otro lado, en la tabla 3 se evidencia que los indicadores de la dimensión Procesos de organización del conocimiento, correspondiente a la variable Gestión del conocimiento, están categorizados como buenos en cuanto a la identificación y adquisición del conocimiento, aceptables en cuanto al desarrollo de dicho conocimiento y excelente en la compartición del mismo. Sin embargo, no sucede lo mismo con el uso, la retención y la medición de dicho conocimiento, los cuales están categorizados como regulares, razón por que la gerencia debe establecer estrategias para hacer un mejor empleo, conservación y control de ese activo intangible.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos variable Gestión del conocimiento

Estadísticos Descriptivos						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Categorización
Identificación del Conocimiento	48	3,00	5,00	4,3125	,74822	Bueno
Adquisición del Conocimiento	48	2,00	5,00	4,0833	1,06857	Bueno
Desarrollo del Conocimiento	48	2,00	5,00	3,7083	1,00970	Aceptable
Compartir el Conocimiento	48	3,00	5,00	4,5833	,64687	Excelente
Uso del Conocimiento	48	2,00	4,00	2,8958	,69158	Regular
Retención del Conocimiento	48	1,00	4,00	2,7500	,95650	Regular
Medición del Conocimiento	48	2,00	4,00	2,9167	,76724	Regular
Modelo de Espiral del conocimiento	48	1,00	4,00	3,0208	,93375	Regular
Modelo de Gestión del conocimiento de KPMG	48	1,00	4,00	2,8333	,93019	Regular
Modelo de Arthur Andersens del Conocimiento	48	2,00	4,00	3,0417	,84949	Regular
Modelo de KMAT	48	1,00	4,00	2,5000	,77184	Bajo
Modelo de Gestión del Conocimiento de Choo	48	1,00	3,00	2,5000	,77184	Bajo

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS ver 20.0

En la tabla 3, también se observa que los indicadores de la dimensión Modelos de gestión del conocimiento (los cuales se aplican como estrategia para optimizar los procesos de trabajo y los procedimientos administrativos de las empresas tendientes a mejorar los niveles de productividad) aparecen categorizados, en su mayor parte, como regulares. La única excepción es el modelo de gestión de Choo, el cual está categorizado como bajo. Ello se debe esencialmente a la poca eficiencia y eficacia de las diferentes organizaciones sujetas a estudio en la implementación de modelos de gestión del conocimiento para potenciar la gerencia del talento humano.

Tabla 4

Pruebas para la determinación del análisis de factores

Gestión del Conocimiento			Gerencia del Talento Humano.		
Determinant = 7,281E-006			Determinant = 8,461E-005		
KMO and Bartlett's Test			KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure		,780	Kaiser-Meyer-Olkin Measure		,860
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	506,731	Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	360,578
	df	45		df	45
	Sig.	,000		Sig.	,000

Fuente: SPSS ver 20.0

En la tabla 4, se observan los resultados de un conjunto de pruebas diseñadas para determinar la pertinencia del análisis de factores en los indicadores que miden las variables Gestión del conocimiento (figura 1) y Gerencia del talento humano (figura 6). Estas pruebas son las Determinantes, cuyos valores resultan muy próximos a 0, lo cual indica la conveniencia de analizar las variables mediante análisis de factores. Así mismo, está la prueba de esfericidad de Bartlett, que admite establecer o no la homogeneidad entre los indicadores sujetos a estudio para medir cada variable; ambas en la tabla 3, muestran un χ^2 (Chi-Cuadrado) > 61,656 que es el Chi-Cuadrado teórico para un $df=45$ (grados de libertad), razón por la cual se acepta que los diferentes indicadores de cada variable están intercorrelacionados, según lo expuesto por Jiménez y Aldas (2005).

De igual manera, el indicador del análisis de suficiencia KMO, que se hace tanto a nivel global como para cada indicador, muestra qué tan fuerte y adecuada sería la posible solución a encontrar. Según Hernández (1998), mientras más grande es este valor, la solución es más fuerte; al ubicarse dentro de los rangos 0,70 - 0,80, resulta aceptable para el caso de la variable Gestión del conocimiento; mientras que en el rango 0,80 - 0,90 se considera bueno, como es el caso de la variable Gerencia del talento humano.

Tabla 5

Pruebas de la varianza total explicada

Gestión del Conocimiento										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	6,830	68,296	68,296	6,830	68,296	68,296	4,711	47,114	47,114	
2	1,138	11,383	79,679	1,138	11,383	79,679	3,257	32,565	79,679	
Gerencia del Talento Humano.										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	6,254	62,543	62,543	6,254	62,543	62,543	5,021	50,207	50,207	
2	1,099	10,986	73,529	1,099	10,986	73,529	2,332	23,322	73,529	

Fuente: SPSS ver 20.0

En la tabla 5, se observa la prueba de la varianza total explicada, en este caso aplicada a los indicadores que miden tanto para la variable Gestión del conocimiento como para Gerencia del talento humano. Esta prueba consiste en estimar el porcentaje de la varianza de la variable sujeta a estudio que es explicada por los factores en el análisis exploratorio. Posteriormente, en el análisis confirmatorio se extraen los factores que muestran auto-valores (Eigenvalues) > 1 , tal como señala Hair (1999). En el presente análisis para ambas variables se encontraron dos factores que explican, en el caso de Gestión del conocimiento, el 79,68% de su varianza, y, en lo concerniente a la Gestión del talento humano, el 73,53% de la varianza.

Seguidamente, la matriz de componentes rotados contiene información referente al grado de explicación de las variables por los factores; es decir, las cargas de factores para determinar la agrupación de los indicadores en dichos factores. A partir de esto, se pueden observar los indicadores que están interrelacionados con cada uno de los factores, para cada una de las variables sujetas a estudio, cuyos valores absolutos de coeficientes se han establecido en el presente análisis $Abs \geq 0,6$, tomando en cuenta indicadores que muestren de una moderada a una alta correlación con el factor, tal como lo explica Pérez (2013). Ver tabla 6.

Tabla 6

Matriz de componentes rotados

Gestión del Conocimiento			Gerencia del Talento Humano.		
Rotated Component Matrix ^a			Rotated Component Matrix ^a		
	Component			Component	
	1	2		1	2
Identificación del Conocimiento	,849		Auditoria del proceso de medición del desempeño.	,894	
Adquisición del Conocimiento	,822		Pruebas Psicológicas	,869	
Desarrollo del Conocimiento	,812		Perfil o Descripción de Puestos	,814	
Modelo de Espiral del conocimiento	,786		Entrevista	,759	
Modelo de Gestión del Conocimiento de Choo	,758		Auditoria Proceso de Formación y desarrollo Evidencias de producto	,707	
Uso del Conocimiento		,878	Auditoria del proceso de formación y Desarrollo.	,688	,634
Modelo de Gestión del conocimiento de KPMG		,707	Auditoria del proceso de Selección de personal.	,670	
Modelo de Arthur Andersendel Conocimiento Modelo de KMAT	,633	,701	Evaluación Física	,645	
Medición del Conocimiento	,603	,700	Auditoria del proceso de mantenimiento de personal.	,623	
Retención del Conocimiento	,614	,666	Auditoria de la cultura organizacional.		,950

Fuente: SPSS ver 20.0

En la tabla 6, puede observarse que los indicadores identificación, adquisición, desarrollo, medición y retención del conocimiento, junto a los modelos de gestión del conocimiento KMAT y Choo, explican el factor n° 1, el cual, a su vez, explica el 68,30% de la proporción de la varianza de la variable Gestión del conocimiento. Mientras, los indicadores uso, medición y retención del conocimiento, sumado a los modelos KMAT y KPMG, explican el factor n° 2, que a su vez explica el 11,38% de la varianza de la variable Gestión del conocimiento. Cabe destacar que en el análisis exploratorio previo se descartó el indicador Compartir conocimiento porque el mismo no guardaba relación con ninguno de los dos

factores que explican el 79,68% de la varianza de la variable Gestión del conocimiento, de acuerdo a los sustentos teóricos de la prueba expuestos por de Véliz (2016).

En ese mismo orden de ideas, a excepción del indicador Auditoría de la cultura organizacional, todos los indicadores que miden la variable Gerencia del talento humano están interrelacionados con el factor n° 1, lo cual explica el 62,54% de la varianza de la variable antes referida. Por su parte, el factor n° 2 solo guarda interrelación con los indicadores Auditoría de proceso de formación y desarrollo con el de Cultura organizacional, factor que explica el 10,99% de la proporción de la varianza de la variable Gestión del talento humano, explicando entonces ambos factores el 73,53% de la varianza. A continuación, se muestran las ecuaciones de regresión de los factores, cuyos valores fueron tomados de la matriz de coeficiente de regresión de los factores.

$$F1GC = 0,353IC + 0,267AC + 0,231DC - 0,338UC + 0,021RC + 0,005MC + 0,187MEC - 0,14KPMG + 0,017KMAT + 0,138MGCH$$

$$F2GC = -0,296IC - 0,158AC - 0,101DC + 0,555UC + 0,187RC + 0,211MC - 0,035MEC + 0,228KPMG + 0,201KMAT + 0,039MGCH$$

$$F1TH = 0,226PP + 0,171ET + 0,283PS + 0,031EF - 0,299CO + 0,112SP - 0,031FD + 0,249MD + 0,058MP + 0,099DEP$$

$$F2TH = -0,146PP - 0,046ET - 0,252PS + 0,223EF + 0,689CO + 0,049SP + 0,243FD - 0,161MD + 0,151MP + 0,097DEP$$

Tabla 7

Matriz de coeficiente de correlación de Pearson

		REGR factor score 1 for analysis 4	REGR factor score 2 for analysis 4	REGR factor score 1 for analysis 5	REGR factor score 2 for analysis 5
REGR factor score 1 for analysis 4	Pearson Correlation	1	,000	,910**	-,089
	Sig. (2-tailed)		1,000	,000	,549
	N	48	48	48	48
REGR factor score 2 for analysis 4	Pearson Correlation	,000	1	,221	,899**
	Sig. (2-tailed)	1,000		,130	,000
	N	48	48	48	48
REGR factor score 1 for analysis 5	Pearson Correlation	,910**	,221	1	,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,130		1,000
	N	48	48	48	48
REGR factor score 2 for analysis 5	Pearson Correlation	-,089	,899**	,000	1
	Sig. (2-tailed)	,549	,000	1,000	
	N	48	48	48	48

Fuente: SPSS ver 20.0

En la tabla 8, se aprecia un grado de asociación o relación lineal entre F1GC y F1TH de 0,910, lo cual denota un alto grado de correlación lineal. Sin embargo, no sucede así con F2GC de 0,000 (ausencia de correlación) y F2TH de -0,89 (relación lineal inversa). En el mismo orden de ideas, F2GC denota un alto grado de correlación lineal de 0,899 con F2TH, no así con F1TH de 0,221, denotando, según Anderson et al. (2008), un bajo grado de asociación lineal.

Por ser en este caso la matriz de correlación igual a la matriz de covarianza, puede concluirse que existe entre los factores F1GC y F1TH, así como entre F2GC y F2TH, una dependencia directa positiva, es decir, cavarían de la misma forma. A grandes y pequeños valores de la variable independiente (Gestión del Conocimiento) le corresponden grandes y pequeños valores de la variable dependiente (Gerencia del Talento Humano), así como un alto grado de asociación lineal entre ellas en el sector turístico en el municipio Riohacha, donde la variación del 79,68% de la variable independiente explica la variación del 73,53% de la variable dependiente.

Conclusiones

El presente estudio comprueba la estrecha relación que existe entre la gestión del conocimiento y la gerencia del talento humano en las organizaciones de hoy, tal como lo plantea Urdaneta (2010). A esta realidad no escapan las empresas del sector turístico del municipio Riohacha, lo cual plantea la necesidad de que los inversionistas de dicho sector eroguen mayores recursos financieros para apalancar programas de formación en la implementación de modelos de gestión del conocimiento que permitan potenciar la acción organizacional en cuanto a la creación de conocimientos para la toma de decisiones, mediante el adecuado procesamiento, conversión e interpretación de la información.

De esta manera se podrá transformar el conocimiento tácito en explícito, y viceversa. Lo importante es reconocer que, a través de los procesos de socialización, externalización, internalización y combinación de experiencias de trabajo, así como del aprendizaje de conocimientos teóricos y procedimentales que aprovechen las competencias aptitudinales y actitudinales del personal, sus habilidades y destrezas en el quehacer cotidiano, se puede hacer o fortalecer la cultura organizacional. Todo esto, ligado a la existencia de sistemas de

información, liderazgo en los equipos de trabajo, gerencia del talento humano y estrategias de crecimiento y desarrollo empresarial.

Dicho propósito se logra a través de la maximización de las capacidades de aprendizaje de una organización para facilitar el uso de tecnologías de información y comunicación, ayudando a crear, identificar, capturar, organizar y aplicar nuevos conocimientos. En este sentido, resulta fundamental la eficiencia y eficacia con la que se instrumentan los procesos de selección de personal, y las periódicas y necesarias auditorías al proceso de gerencia del talento humano, en lo concerniente a la medición del desempeño, la formación y el desarrollo profesional, así como de su mantenimiento dentro de la organización y su adaptación a la cultura de la misma.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, Hugo & Segura, Nelson (2012). Significado de las Distribuciones Muestrales en Textos Universitarios de Estadística. Revista Electrónica de Investigación en Educación en Ciencias, vol. 7, núm. 2, agosto-diciembre, 2012, pp. 54-71. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Amaya, K., Iriarte, M. y Perozo, D. (2006). Gestión del conocimiento como capacidad interna. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Universidad Rafael Bellosó Chacín, Vol. 8 (2): 250 - 265, 2006.
- Andersen, A. (1999). Modelo KMAT. (Artículo en Línea). Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/70/gesconperscal.htm> (Consulta: 2018, Enero 28).
- Anderson D, Sweeney D, Willians T. (2008). Métodos Cuantitativos para los Negocios. Novena edición. Editorial Thomson. 822 páginas.
- Anderson D, Sweeney D, Willians T. (2004). Estadística para la Administración y la Economía. Octava edición. Editorial Thomson. 884 páginas.
- Arbonies, A. (2013). Conocimiento para Innovar: Como evitar la miopía en la Gestión del Conocimiento. España-Madrid: Ediciones Díaz S.A.
- Arias, Fidias (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. Editorial Espítome. Caracas, Venezuela. 95 páginas.

- Barboza, A. y Ochoa, I. (2016). Modelos de Gestión del Conocimiento O&B y Capital Intelectual B&O para Organizaciones. REVECITEC (Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología), vol. 6, núm. 2, enero-julio, 2016, pp. 111-125 Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo Venezuela.
- Botero, N (2007) Gestión del conocimiento para la administración del recurso humano “estado del arte”. Revista Anagramas, Volumen 6, No. 11, pp. 59 – 72, Julio - Diciembre de 2007 / 200 p. Medellín, Colombia.
- Cardona, D., Ramírez, C., & Pardo, A. (2016). Satisfacción laboral, Desempeño e Innovación: Estudio de caso en una empresa de la Región del Caribe Colombiano. Revista Espacios, 37, 34.
- Cardona, D., Rada, A. M., & Palma, H. G. H. (2017). Creación de empresa como pilar para el desarrollo social e integral de la región caribe: Apuntes críticos. Saber, ciencia y libertad, 12(1), 15.
- Chacín, F (2001). Diseño y análisis de experimentos. Ediciones del Vicerrectorado Académico, Universidad Central de Venezuela. 395 páginas.
- Chávez, N. (2009). Introducción a la Investigación Educativa. Gráficas González. Maracaibo, Venezuela. 325 páginas.
- Cuesta, A. (2016). Gestión de talento humano y del conocimiento. ECOE Ediciones. 468 páginas.
- Del Río Cortina, J. (2012). Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias. Saber Ciencia Y Libertad, 7(2), 113-124. Recuperado de <http://www.sabercienciaylibertad.org/ojs/index.php/scyl/article/view/>.
- Dresler, W. (2007). Administración de Recursos Humanos. 5ª edición. Editorial Administrativa-Panamericana S.A., Madrid-España.
- Garrido, S (2006). Dirección Estratégica. Tercera Edición, México: Editorial McGraw-Hill. 373 páginas.
- Garza, J. Morales, B y González, B. (2013). Análisis Estadístico Multivariante. Un Enfoque Teórico Práctico. Editorial McGraw-Hill. 712 páginas.
- Hair, J. (1999). Análisis Multivariante. Sexta edición. Pearson Educación. 832 páginas.

- Hernández, Oscar. (1998). *Temas de Análisis Estadístico Multivariado*. Editorial Universidad de Costa Rica. 179 páginas
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill. México. 600 páginas.
- Iriarte, L.; Marco, M.; Morón, D.; Pérez, C. (2005). Mapas conceptuales y objetos de aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, número monográfico II. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Murcia, (2005). <http://www.um.es/ead/M2>.
- Jiménez, E y Aldas J. (2005). *Análisis multivariante aplicado: aplicaciones al marketing, investigación de mercados, economía, dirección de empresas y turismo*. Editorial Thomson. 531 páginas.
- Klaus. N, Rivas. R (2008). *Gestión del Conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa Inteligente*. Editorial Libros En La Red.
- Kuehl, R. (2001). *Diseños de Experimentos*. Editorial Thomson. 665 páginas.
- Mejía, A. Bravo, M y Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista de Ingeniería Industrial*. Vol. XXXIV/No. 1/enero-abril/2013/p. 2-11
- Montgomery, D. (2001). *Diseño y Análisis de Experimentos*. Grupo Editorial Iberoamericana. 589 páginas.
- Niebles-Núñez, W. A., Hernández-Palma, H. G., & Cardona-Arbeláez, D. (2016). Gestión tecnológica del conocimiento: herramienta moderna para la gerencia de instituciones educativas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 7(1), 25-36.
- Del Moral, A.; Pazos, J.; Rodríguez, E.; Rodríguez-Patón, A. y Suárez, S. (2007). *Gestión del conocimiento*. España. Editorial Thompson. 499 páginas.
- Pardo, A y Ruiz, M. (2005). *Análisis de datos con SPSS 13 Base*. Editorial McGraw-Hill. 600 páginas.
- Pérez, M. (2013). *SPSS. Análisis Multivariante de datos*. 228 páginas
- Sabino, C. (2006). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. 207 paginas.
- Schumpeter, J (2010). *¿Puede sobrevivir el capitalismo?* Capitán Swing Libros. Primera Edición 2010. 278 páginas.

- Urdaneta, A. (2010). Gestión del conocimiento en los procesos de desarrollo gerencial de las universidades. *Revista Innovación y Gerencia*, vol. 3, núm. 1, abril, 2010, pp. 73-92 Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
- Urdaneta, A., Prieto, R., Palacios, A. & Villasmil, M. (2017). Gestión del Conocimiento: Una concepción desde el enfoque sistémico. *Libro Gerencia de las Organizaciones. Un Enfoque Empresarial Julio - Diciembre, 2017* • 45-66
- Valhondo, D (2010). *Gestión del Conocimiento: del Mito a la Realidad*. Ediciones Díaz. S.A.: España-Madrid. 408 páginas.
- Véliz, C. (2016). *Análisis multivariante: métodos estadísticos multivariantes para la investigación*. 196 páginas.
- Visuata, B. (2007). *Análisis estadístico con SPSS 14 estadística básica*. Tercera Edición. Editorial McGraw- Hill. 281 páginas.