

61

Fecha de presentación: marzo, 2023

Fecha de aceptación: mayo, 2023

Fecha de publicación: julio, 2023

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE BEBIDAS GASEOSAS, PUNO, PERÚ

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL LEARNING IN SOFT DRINK MARKETING COMPANIES, PUNO, PERU

Yeme Marcial Pari Galindo¹

E-mail: marcialpari@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7142-2727>

Thania Guisela Mamani Castro²

E-mail: castrogiselle130366@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9586-0772>

Fredy Toribio Chalco Vargas¹

E-mail: fredychalco65@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9639-3926>

Luz Mery Chavez Cahuana²

E-mail: danielamerry2016@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4929-8093>

¹Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez: Juliaca, Puno, Perú

²Instituto Peruano De Producción Intelectual, Puno, Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Pari Galindo, Y. M., Mamani Castro, T. G., Chalco Vargas, F. T. & Chavez Cahuana, L. M. (2023). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en empresas comercializadoras de bebidas gaseosas, Puno, Perú. *Universidad y Sociedad*, 15(4), 610-619

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza un análisis retrospectivo con el objetivo de valorar el grado de asociación entre la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y nivel de valoración global en empresas comercializadoras de bebidas de gaseosas en Puno, durante 2012. Se desarrolló el enfoque mixto, con diseño no experimental descriptivo de sección transversal y correlacional. Fue seleccionada una muestra no probabilística de 375 inversionistas pertenecientes a las empresas de dicha región. La información descriptiva se recolectó de estudios precedentes obtenidos mediante cuestionarios. Los resultados descriptivos apuntan a una evaluación global regular, atribuida a la organización por un porcentaje considerable de los inversionistas, aspecto a tener en cuenta por dichas empresas para mejorar su desempeño. Se obtuvieron altas y directas correlaciones entre las variables del estudio, por intermedio de las tablas de contingencia (Chi cuadrado) y el coeficiente de correlación V de Cramer. El estudio corrobora que para las empresas Puno, el aprendizaje organizacional es el cimiento de la gestión del conocimiento, y ésta a su vez, la base para impulsar el capital intelectual y su capacidad organizativa.

Palabras clave: Aprendizaje organizacional, gestión del conocimiento.

ABSTRACT

In the present work, a retrospective analysis is carried out with the objective of assessing the degree of association between knowledge management, organizational learning and global assessment level in companies that sell soft drinks in Puno, during 2012. The mixed approach was developed, with a non-experimental descriptive cross-sectional and correlational design. A non-probabilistic sample of 375 investors belonging to companies in that region was selected. Descriptive information was collected from previous studies obtained through questionnaires. The descriptive results point to a regular global evaluation, attributed to the organization by a considerable percentage of investors, an aspect to be taken into account by these companies to improve their performance. High and direct correlations were obtained between the study variables through contingency tables (Chi square) and Cramer's V correlation coefficient. The study confirms that for Puno companies, organizational learning is the foundation of knowledge management, and this, in turn, is the basis for promoting intellectual capital and its organizational capacity.

Keywords: Organizational learning, knowledge management.

INTRODUCCIÓN

El problema de investigación se da por el cuestionamiento percibido del entorno, referente a, determinar la necesidad de aprendizaje en la organización, de manera dinámica en el cual se desarrollen, conformen y transformen las estructuras de la gestión del conocimiento para alcanzar un aprendizaje organizacional. La gestión del conocimiento como herramienta fundamental tiene por objeto garantizar el aprendizaje organizacional y esta se manifiesta en niveles de valoración global de la organización de las empresas comercializadoras.

En los últimos años el uso de las tecnologías de la información y comunicación ayuda en la transmisión rápida de la información lo cual permite que la gestión del conocimiento mejore, facilite las comunicaciones y la toma de decisiones. En las organizaciones las personas que laboran tienen diferentes maneras de pensar y por consiguiente un patrón lingüístico distinto, es así que los agrupan a los empleados cambiando su lenguaje, entonces podemos afirmar que las personas que trabajan deben establecer su propio lenguaje. La gestión de conocimiento integra impulsar culturas de aprendizaje, de tal manera que se pueda compartir con los compañeros para que de esta manera puedan lograr un mejor desempeño.

El estudio se realizó con el objetivo de establecer el grado de correlación entre la gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional y el nivel de valoración global en empresas de comercialización de bebidas de gaseosas Puno 2012, asimismo ofrece una valoración por la capacidad de aprendizaje de una organización, para el efecto se contemplan aspectos estáticos y dinámicos del conocimiento en el sistema de aprendizaje, con los conocimientos existentes en los diferentes niveles del sistema de aprendizaje, la incorporación de criterios de medición como los financieros y no financieros, permitirá evaluar la forma en que los aspectos estructurales y de comportamientos de la gestión del conocimiento repercuten en el principal objetivo de aprendizaje, la de reducir esa brecha entre las capacidades organizativas y las demandas del mercado, a fin de satisfacer sus propios requerimientos, proporcionar soluciones a los clientes y consumidores.

La gestión del conocimiento. Enfoques e importancia para las organizaciones.

La gestión y el conocimiento son procesos de transformaciones de informaciones y el activo intelectual en valores perdurables, dicho de otra manera, son habilidades de las empresas para aumentar los conocimientos implícitos en cada empleado y crear una condición previa para la explicitación de los mismos mediante el intercambio de informaciones entre los trabajadores dentro de la empresa.

Son varias las contribuciones que se registran en la literatura sobre la conceptualización de la gestión del conocimiento, las cuales de modo general afirman que la gestión del conocimiento es una herramienta de vital importancia para mejorar el desempeño de las organizaciones y para desarrollar destrezas y competencias, donde los procedimientos y metodologías contribuyen a la socialización del conocimiento, (Medina et al., 2021), para que este perdure.

En síntesis los autores de esta investigación asumen la diferenciación del concepto según el enfoque de Bastos (2019), quien reconoce en un primer momento la necesidad de la conceptualización del término gestión, considerado como proceso de planificar dirigir y controlar los recursos de las organizaciones, mientras el conocimiento, es posible identificarlo como el conjunto de conocimientos y habilidades que el ser humano utiliza para solucionar problemas, siendo muy importante el análisis primero de la información con que se cuenta. El conocimiento, por tanto, está estrechamente vinculado a los saberes y las destrezas tanto a nivel individual como interpersonal.

La gestión de conocimiento se realiza en el marco de las llamadas nuevas economías o economías del conocimiento, donde la ventaja competitiva de las empresas ya no radica en su componente técnico ni financiero, sino la forma en que estas gestionan el conocimiento generado en el marco de su práctica cotidiana, el cual se expresa en las competencias laborales de sus empleados y su capacidad de aprendizaje. Por esta razón, los inversionistas aceptan lo importante que son los conocimientos para mantener el posicionamiento de la organización en un entorno donde la información es considerada un recurso indispensable para las organizaciones con énfasis en su gestión.

El principal objetivo de la gestión del conocimiento es que manejen, administren y aprovechen la información para que de tal manera se pueda iniciar con la formación y reorganización del capital intelectual de los individuos que laboran. Por consiguiente, se establece que la gestión del conocimiento se direcciona a la generación de los conocimientos tácitos y explícitos existentes en un lugar, para dar respuesta a la necesidad del individuo de la comunidad en su desarrollar (Otter & Cortez, 2003).

La importancia de gestionar el conocimiento se centra en poder enfocar el objetivo proporcionando una vía efectiva de comunicación con igualdad de posibilidades para todos. Por otra parte, posibilita identificar y transformar las fuentes de conocimiento de manera que permitan generar capital intelectual que esté motivado para generar innovaciones y aumentar los niveles de eficiencia. (Farfán

& Garzón, 2006). La gestión del conocimiento tiende a mejorar el rendimiento de una organización, no obstante, no es conveniente por sí solo, ya que integra planes de estrategia, y establecimientos de políticas y a la misma vez requiere la participación de todos los empleados (Torres & Lamenta, 2015).

Sobre la toma de decisiones y la trasmisión de conocimientos con carácter estratégico, la gestión del conocimiento permite:

- » Que el proceso de la toma de decisiones sea eficiente, asimismo la ejecución de ella, utiliza todos los recursos necesarios incrementando su rendimiento.
- » Multiplicar los conocimientos ya que lo transmite de personal a grupal.
- » Crear ventajas competitivas al generar una estrategia de negocio orientado a los conocimientos (Farfán & Garzón, 2006).

El impacto y desarrollo acelerado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) constituyen retos que requieren respuestas racionales y específicas que fortalezca la capacidad de adaptación a los cambios del entorno organizacional (Valencia, 2021). En este sentido la gestión del conocimiento debe ser proactiva y flexible. La inserción de las TIC en las organizaciones exige cambios y adaptaciones en infraestructura y conocimientos.

Otros enfoques en la gestión del conocimiento se centran en la llamada Auditoría del Conocimiento, que posibilita medir lo que se conoce y además lo que no se conoce, contribuyendo monitorear el conocimiento organizacional desde sus orígenes, pasando por sus flujos de transferencia, hasta su transformación en activos tangibles. Igualmente permite identificar los clientes, usos y características clave de los activos del conocimiento (Medina, et al., 2021).

Entre los tipos de conocimiento, se reconocen el tácito, el explícito y el conocimiento virtual, los que se resumen a continuación:

- Conocimiento tácito: Hace referencia a los conocimientos que solamente una persona o lo social lo conoce, lo cual es difícil de explicárselo a los demás, esta puede estar conformado por una idea, experiencia, destreza, habilidad, costumbre, valor, historia, o creencia.
- Conocimiento explícito: Los conocimientos tácitos hacen referencia a lo tangible, básicamente se hallan en un manual, libro, política, procedimiento, regla del trabajo, a la misma vez son aquellos conocimientos que son expresados en palabras y números, que pueden ser transmitidos y compartidos con facilidad, en forma

de dato, fórmula científica, procedimiento codificado o principio universal.

- Conocimiento virtual: Son procesos dinámicos de grupos en los cuales los conocimientos tácitos se vuelven explícitos y adoptan formas aplicables. Dicho de otra manera, son grupos de conocimientos que solamente existe mientras las organizaciones son capaces de mantener su base cognoscitiva (Garzón & Fisher, 2008).

En resumen, cuando se trata de modelar la gestión del conocimiento deben ordenarse las necesidades esenciales de las entidades, sobre la base de modelos teóricos para afirmar su correcta aplicación. El análisis de las tareas que lleve a cabo la entidad y la interactiva participación de sus actores de manera articulada, la clave para generar conocimiento, (Arteche, 2011).

Desde la teoría, son visibles aspectos que son invariantes en el análisis de la gestión del conocimiento en las organizaciones. Una síntesis se presenta en la tabla 1.

Tabla 1. Beneficios, aplicaciones y deberes de la gestión del conocimiento en las organizaciones.

CLASIFICACIÓN	FACTORES COMUNES
BENEFICIOS	Favorece el desarrollo económico
	Sostenibilidad en el tiempo
	Mejora continua
APLICACIONES	Fortalecimiento del capital humano
	Desarrollo de la innovación
	Fortalecimiento de la resolución de problemas
	Busca siempre la calidad del producto o servicio
DEBERES	Proceso de gestión apropiado y completo
	Integridad con las políticas de la organización
	Identificar problemas que requieran del conocimiento

Fuente: Bastos-Molina (2019)

Aprendizaje organizacional. Generalidades.

El aprendizaje organizacional se concibe como un proceso interactivo y dialectico que se manifiesta con permanencia, no obstante, la identificación, el desarrollo e integración del potencial de la mano de obra con los cuales cuenta una organización es difícil, más aún si el ambiente

de esta organización es tumultuoso como la mayoría de las organizaciones. Asimismo el aprendizaje organizacional es fundamental en una organización, puesto que ayuda de una manera significativa, a través de las creaciones y difusiones de conocimientos importantes (Ley Testa, 2011).

El aprendizaje organizacional se caracteriza por crear, organizar y procesar información desde sus organizaciones, para generar nuevos conocimientos individuales, de equipo, organizacional e inter organizacional, generando una cultura que, lo facilite y permitiendo las condiciones para desarrollar nuevas capacidades, diseñar nuevos productos y servicios, incrementar la oferta existente y mejorar procesos orientados a la perdurabilidad.

El aprendizaje organizacional como enfoque teórico surge como herramienta facilitadora para generar cambios positivos en la dinámica de las organizaciones, para lograr su adaptación proactiva a la dinámica del entorno. Para lograrlo, resulta fundamental implementar estrategias efectivas y contextualizadas a la realidad de las organizaciones que considere la reconfiguración de su diseño organizativo, promoviendo en incentivando la flexibilidad y adaptabilidad a los cambios, que influyen directamente en el desempeño y productividad de la organización (Teece, et al., 1997), citado por Contino & Filgueiras (2019).

Desde varios puntos de vista ha sido enfocado el aprendizaje organizaciones en las investigaciones de mayor actualidad, donde se apunta a la necesidad de contribuir a este tema con una mayor cantidad de estudios empíricos que fortalezcan las capacidades de aprendizaje, (Montenegro, et al, 2019). Estos autores, luego de una revisión bibliográfica en años recientes, analizaron cinco categorías relacionadas con las conceptualizaciones del aprendizaje, sus perspectivas, orientaciones teóricas más destacadas, metodologías y discusiones. Entre los resultados de la citada revisión destacan los artículos teóricos y las revisiones bibliográficas.

El aprendizaje organizacional ha sido tratado desde diversas disciplinas como la Ingeniería Industrial, con énfasis en cómo gestionar el conocimiento para que exista un aprendizaje, las Ciencias Gerenciales, fundamentalmente en su influencia sobre los cambios e innovaciones para elevar la competitividad de las organizaciones, y la Psicología Organizacional la cual estudia las dimensiones y factores que influyen en el aprendizaje (Contino y Filgueiras, 2019).

Según los enfoques de Alegre-Vidal (2012) y Vera & Ospina (2016), citado por, (Montenegro, et. al., 2019) el aprendizaje organizacional es comprendido como proceso

de construcción colectiva de significados y creencias compartidas donde se combinan habilidades teóricas y prácticas de cada miembro de la organización para el cumplimiento de las metas de la empresa. También es entendido como un proceso estratégico que se interpreta sobre diferentes aristas por su importancia y vínculos con los resultados de la gestión, según el enfoque del Cuadro de Mando Integral (Kaplan & Norton, 2004).

En este sentido, el paradigma del aprendizaje organizacional aparece en la concepción de la “*learning organization*”, traducido al español como “organización que aprende”, filosofía concebida por el reconocido autor Peter Senge (Contino y Filgueiras, 2019). La organización que aprende es un concepto centrado en la integración de las competencias laborales de todos los empleados de la entidad en un sistema que funcione sobre la base de la gestión de la información y el conocimiento, en aras de lograr las metas estratégicas de la empresa y la evolución constante a nivel de organización y a nivel personal. No se trata solo de promover el desarrollo y renovación de las competencias individuales de cada integrante de la organización, sino también de garantizar su cooperación con el resto de sus compañeros mediante el mejoramiento de las relaciones interpersonales y el perfeccionamiento del trabajo en equipo, lo que requiere la formación integral y polivalente de todos los empleados, además de un buen clima organizacional. Aparte de este componente intangible, aplicar la filosofía de la organización que aprende requiere un soporte tangible en la forma de buenas condiciones laborales, un sistema de gestión de la información y una adecuada infraestructura informática que posibilite la interconexión de los puestos de trabajo, a través de la creación de una red interna para la organización y un acceso permanente a la Internet. De esta forma, la empresa puede adaptarse rápidamente a los cambios del entorno organizacional y ajustarse a las exigencias de sus clientes, porque adquiere la capacidad de procesar de manera eficaz la información que recibe del medio externo y usar ese conocimiento para reaccionar en consecuencia.

La creatividad organizativa en la empresa. El capital intelectual.

La creatividad organizativa integra puntos de vista, concepciones, ideas y opciones nuevas con originalidad, las que pueden ser beneficiosas y útiles en cualquier actividad o grupo de personas que laboren integradamente por un bien social. Articulando esta idea con el aprendizaje como capital de conocimientos, se convierte en una necesidad para las entidades el aumento cada vez mayor de sus capacidades organizativas para poder resolver el banco de problemas sean simples o de mayor

complejidad. En este empeño es esencial que los grupos de trabajo se complementen y aporten discusiones ventajosas que redunden en mejores decisiones para la organización.

Adicionalmente, los sistemas del aprendizaje están muy relacionados con la cultura organizacional donde el talento humano y sus componentes esenciales se reconocen como fuente de cambio organizativo, innovación y aprendizaje. Esta visión cobra forma en el concepto de capital intelectual, definido por los pioneros de la materia, los autores Edvinsson y Malone, mediante la siguiente metáfora:

“(...) una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible, las hojas, ramas y frutos, y otra que está oculta, las raíces. Si solamente nos preocupamos por recoger las frutas y tener las ramas y hojas en buen estado, olvidando las raíces, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, las raíces deben estar sanas y nutridas. Esto también es válido para las empresas: si sólo nos preocupamos de los resultados financieros e ignoramos los valores ocultos, la empresa no sobrevivirá en el largo plazo” (Edvinsson & Malone, 1999, p.26), citados por Sánchez, Melián y Hormiga (2007), p.98.

Debido a su naturaleza abstracta, el concepto de capital intelectual cuenta con numerosas definiciones formales enunciadas por investigadores del tema. Partiendo de lo anterior, los autores Sánchez, Melián y Hormiga (2007), en su revisión bibliográfica sobre las conceptualizaciones inherentes al capital intelectual, ofrecen la siguiente definición integradora:

“El capital intelectual es la combinación de activos materiales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.” (Sánchez et al., 2007, p.102.)

Es importante destacar que en la bibliografía sobre el tema los términos: capital intelectual, activos intangibles y activos de conocimiento, han sido utilizados indistintamente para referirse al mismo concepto. Sin embargo, en la literatura contable se utiliza preferentemente el término recursos intangibles, en la económica el de activos de conocimiento y en la de administración el de capital intelectual.

El capital intelectual posee tres componentes o dimensiones: el capital humano, el capital estructural y el capital

relacional (Petty y Guthrie, 2000; Roos et al., 2001; Viedma Martí, 2001; Bontis, 2002; Ordóñez de Pablos, 2002, 2003), citados por Sánchez et al. (2007). Estos componentes se explican a continuación:

- » Capital humano: Es el capital pensante del individuo, o sea, aquel capital que reside en los miembros de la organización y que permite generar valor para la empresa. Se encuentra integrado por el *stock* de conocimientos tanto tácitos como explícitos que poseen los miembros de la organización.
- » Capital estructural: Es aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta y que, por este motivo, es propiedad de la empresa.
- » Capital relacional: Incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Incluye además los nombres de los productos, las marcas registradas, la reputación o la imagen. (Sánchez et al., 2007).

Debido a su importancia, el capital intelectual no puede ser un factor que se deje al azar, por lo que es esencial medirlo, algo complejo dada su naturaleza abstracta. Para gestionarlo es necesario poseer un modelo que refleje de la forma más clara y fiel posible sus componentes, así como las interacciones entre ellos, agrupándose en un esquema todos los activos intangibles que generan valor para la organización.

Valoración global de la organización.

La necesidad de valorar una empresa es cada día más ineludible debido al incremento de una fusión y adquisición en los últimos años. Conceptualmente se entiende que la valoración de las empresas son procesos mediante los cuales se busca la cuantificación de los elementos que constituyen el patrimonio de una empresa, sus actividades, sus potencialidades u otras características susceptibles de ser valorada. La medición de estos elementos no es sencilla, implicando numerosas dificultades técnicas.

Sobre los nexos e interrelaciones que desde los fundamentos teóricos deben darse entre las variables gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional se han realizado valoraciones sobre el alcance tanto interno como externo del comportamiento organizacional centrado en el factor humano y su función dentro de la organización (Akpor-Robaro & Oginni, 2018).

Al valorar las empresas se requiere determinar intervalos de un valor razonable dentro del cual estará incluido el

valor definitivo. Se requiere determinar los valores intrínsecos de un negocio y no su valor de mercado, ni por supuesto, su precio.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, desde la combinación entre el paradigma cualitativo y cuantitativo con diseño no experimental descriptivo de sección transversal, lo que permitió sistematizar diferentes enfoques teóricos relacionados con la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, estableciendo una valoración global de las organizaciones. Se realizó un análisis de correlación (Hernández & Mendoza, 2018), sobre la base de coeficientes estadísticos medidores de escalas cualitativas y cuantitativas, para lo cual se determinó una muestra no probabilística de 375 inversionistas pertenecientes a las empresas comercializadoras de bebidas gaseosas de la región Puno en estudio retrospectivo durante el año 2012. La recolección de la información se obtuvo de acuerdo a los resultados obtenidos con anterioridad por estudios previos en dichas empresas a partir de un cuestionario fiable y validado con anterioridad a la presente investigación.

La operacionalización estadística de las variables de estudio se ofrece en la tabla 2, según la consideración de los autores y el enfoque de la investigación.

Tabla 2. Operacionalización de las variables según clasificación y escala de medición

Variables	Clasificación	Escala
Gestión del conocimiento	Cualitativa ordinal	1-Bueno 2-Regular 3-Deficiente
Aprendizaje organizacional	Cualitativa nominal	1-Directo 2-Indirecto
Nivel de valoración global	Cualitativa ordinal	1-Bueno 2-Regular 3-Deficiente

Fuente: Elaboración propia

Técnicas y procedimientos:

El análisis cuantitativo se realizó en dos pasos:

1-Análisis descriptivo: Se realizó esencialmente a través de frecuencias absolutas y relativas.

2-Análisis de correlación. Este análisis se realizó a través de la Prueba de independencia Chi cuadrado, para un 5% de significación en todos los análisis. Dicha prueba contrasta las hipótesis H_0 : que indica que las variables son independientes contra la hipótesis alternativa que muestra la existencia de relación estadística entre las variables analizadas. Adicionalmente se contrastaron las variables para el análisis de correlaciones mediante el coeficiente de correlación V de Cramer, más convenientes para contrastar pares de variables nominales y ordinales.

Procesamiento de la información:

La información obtenida fue procesada con el paquete de programas estadístico SPSS V.23. Se realizó un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencia. Posteriormente se realizó un análisis de correlación por intermedio de las tablas de contingencia mediante el coeficiente Chi cuadrado y el coeficiente de correlación V de Cramer.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis entre las variables: Gestión del conocimiento y Aprendizaje organizacional

Un análisis descriptivo frecuencial y correlacional se resume en la tabla 3.

Tabla 3. Análisis descriptivo. Gestión del conocimiento y Aprendizaje organizacional

Gestión del conocimiento	Aprendizaje organizacional			
	Directa	Indirecta	No participa	TOTALES
Bueno	62	1	1	64
Regular	0	167	0	167
Deficiente	0	0	144	144
TOTALES	62	168	145	375

Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje de inversionistas (44,5%) considera que la gestión del conocimiento es regular, mientras 144 de ellos (38,4%) lo consideran deficiente. Por otra parte, sólo 64 de ellos (17%) consideran que la gestión del conocimiento es buena.

Sobre el aprendizaje organizacional, consideran que se adquiere por vía indirecta la mayor cantidad de inversionistas encuestados, es decir, 168 lo que representa aproximadamente el 45%. Por vía directa lo adquieren solo 62 inversionistas mientras un 38,6% no emiten criterios al respecto. Precisiones porcentuales del comportamiento se ofrecen en la figura 1.

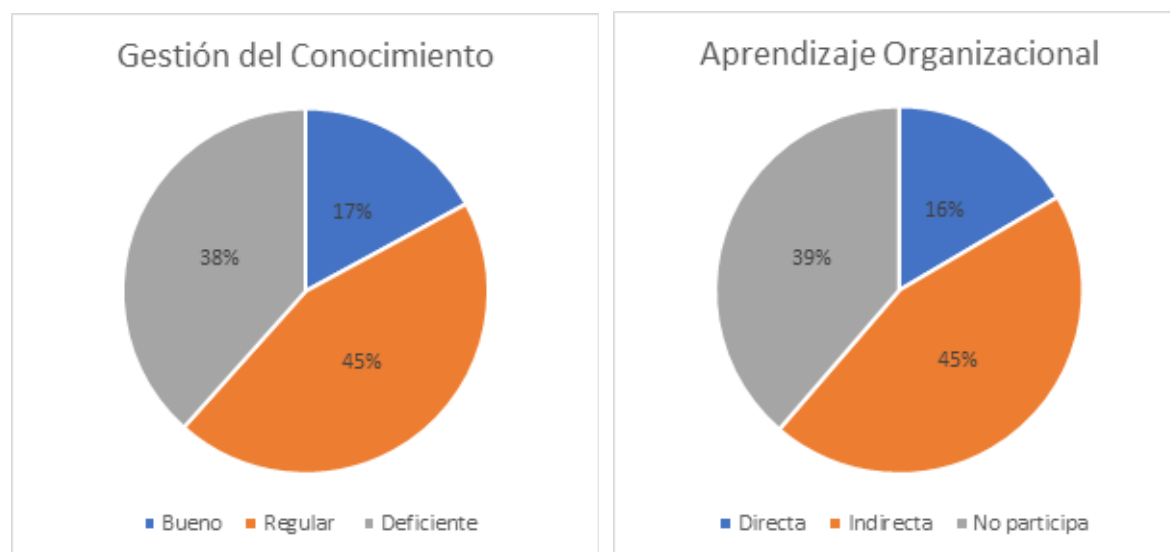


Figura 1. Representación porcentual según la escala.

Fuente: Elaboración propia.

Contrastando ambas variables según la tabla cruzada, se analiza que existe asociación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional por intermedio de la prueba Chi cuadrado de Pearson. Se verifica esta relación para un 5% de significación y una significación asintótica menor que ésta ($p=0,002$).

Adicionalmente se midió la fortaleza de esta relación a través del coeficiente de asociación V de Cramer, con resultado $V=0,98$, lo que se considera una fuerte asociación directa entre ambas variables y se traduce en que mientras mejor es la gestión del conocimiento de la organización más directo será el aprendizaje organizacional, lo que es favorable y ventajoso para las empresas de Puno.

El aprendizaje organizacional es el cimiento de la gestión de conocimiento, y la gestión del conocimiento es el cimiento para impulsar el capital intelectual y capacidad de organizativa. Son procesos por los cuales las empresas inician con la creación y adquisición de conocimiento, cambio de comportamiento colectivo, como respuesta de los nuevos conocimientos, con la finalidad de crear un nuevo producto y servicio (Conde et al., 2010).

- Análisis entre las variables: Aprendizaje organizacional y Nivel de valoración global

En análisis complementario sobre el aprendizaje organizacional y el nivel de valoración global se obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Análisis descriptivo. Aprendizaje organizacional y Nivel de valoración global

Aprendizaje organizacional	Nivel de valoración global			TOTALES
	Deficiente	Regular	Bueno	
Directa	10	07	45	62
Indirecta	00	168	00	168
No participa	145	00	00	145
TOTALES	155	175	45	375

Fuente: Elaboración propia

El nivel de valoración global se cataloga como deficiente por la mayoría de los inversionistas (41%), lo que está fuertemente relacionado con el aprendizaje indirecto que según criterio de los encuestados es predominante. Una valoración regular es atribuida a la organización por 175 (47%) de los inversionistas. La entidad debe tener en cuenta que, en este aspecto relacionado con el aprendizaje, hay carencia de conocimientos lo que pudiera haber influenciado la baja tasa de respuestas.

Contrastando ambas variables, se verifica esta relación para un 5% de significación y una significación asintótica menor que ésta ($p=0,008$), según la prueba Chi cuadrado. Por otra parte,

mediante el coeficiente de asociación V de Cramer ($V=0,87$), se considera también una fuerte asociación directa entre ambas variables. Con este resultado se puede concluir que mientras más directa sea la vía para el aprendizaje de la organización más alto será el nivel de valoración global de la entidad.

Los porcentajes del nivel de valoración global según la escala de operacionalización de la variable se presentan en la figura 2.



Figura 2. Porcentajes en la escala del nivel de valoración global.

Fuente: Elaboración propia.

Según Nagles (2007), se establece que los conocimientos que poseen las organizaciones pueden transformarse en fuentes de ventajas competitivas sostenibles a través de diferentes estrategias efectivas de gestión del conocimiento, que ayude a generar una acción innovadora para poder originar un producto, servicio, proceso y sistema de gestión que optimice el recurso y capacidad de la organización. La gestión del conocimiento son procesos lógicos organizados y sistemáticos para la producción, transformación y aplicación en una situación concreta, generalmente los conocimientos en las empresas carecen de estructuras que faciliten su uso.

Siendo la gestión del conocimiento el eje fundamental para el aprendizaje de la organización, con fuerte vínculo de asociación demostrado para las empresas comercializadoras de bebidas gaseosas de la región Puno durante el año 2012, deben revisarse las estrategias actuales para garantizar un mejoren el desempeño de estas entidades. Se sugieren 5 acciones según las diseña Nagles (2007).

1. Entender la necesidad y oportunidad del conocimiento con la finalidad de alcanzar mejoras, esto refiere al análisis de todas las actividades a las cuales la empresa se dedica.
2. Construcción de conocimiento: Ayuda a la empresa entender la forma y mecanismo a utilizar, en otras palabras, al producir conocimiento se asegura de lo viable y sostenible de las actividades empresariales.
3. Organizar y distribuir el conocimiento: Hace referencia a extraer de la mente de los empleados y colocar en un manual, documento, entre otros, a esto se le conoce como conocimientos explícitos en conocimientos tácitos.
4. Crear condiciones para la aplicación del conocimiento de la empresa: Esta refiere a las acciones enfocadas para generar una ventaja competitiva sostenible por medio del conocimiento organizacional para tomar alguna decisión o resolución de problemas, entre otros.
5. Explotar el conocimiento: Refiere a las acciones que permiten asegurar la sostenibilidad de la organización

CONCLUSIONES

La creatividad organizativa integra producciones, concepciones e ideas y pensamientos nuevos y originales, útiles y relevantes en cualquier actividad para las personas que trabajan unidos en un sistema social complejo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación directa y elevada entre las proposiciones sobre la gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional y el nivel de valoración global de la organización

en las empresas de comercialización de bebidas de gaseosa de la región Puno durante el período de análisis.

El aprendizaje organizacional es el cimiento de la gestión de conocimiento, y la gestión del conocimiento es el cimiento para impulsar el capital intelectual y capacidad de organizativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akpor-Robaro, M. O. M., & Oginni, B. O. (2018). Organizational Behaviour, Management Theory and Organizational Structure: An Overview of The Inter-Relationship. *Archives of Business Research*, 6(6), p 1-10.
- Arteche, R. (2011). Retos y alternativas de la gestión del conocimiento como propuesta para la colaboración en organizaciones inteligentes. *Educar*, 47(1), 121-138.
- Bastos-Molina, N.J. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones: un análisis bibliográfico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 82-87.
- Conde, Y., Correa, Z., & Delgado, C. (2010). Aprendizaje organizacional, una capacidad de los grupos de investigación en la universidad pública. *Cuadernos de Administración*, 44, 25-39. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225017586002>
- Contino Polo, K. y Filgueiras Sainz de Rozas, M.L. (2019). Determinación de las Dimensiones del Aprendizaje Organizacional en la Unión Eléctrica Cubana. (Ponencia). *Diálogos Universitarios de la Psicología*, La Habana, Cuba.
- Farfán, D., & Garzón, M. (2006). *Gestión del conocimiento* (Primera Edición). https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI_29.pdf
- Garzón, M., & Fisher, A. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento & Gestión*, 24, 195-224. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100008&lng=en&tlng=es.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kaplan, R. & Norton, D. (2004). Mapas estratégicos. Madrid, España: Ediciones Gestión 2000.

- Ley Testa, E. (2011). El aprendizaje organizacional: una aproximación conceptual a su gestión y un acercamiento de la visión nipona del tema. *Observatorio de La Economía y La Sociedad Del Japón*, 3(11). <http://www.eumed.net/rev/japon/>
- Medina Nogueira, Y., Assafiri Ojeda, Y., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Auditoría de gestión del conocimiento: revisión bibliográfica, variables intrínsecas y definición de concepto. *Retos de la Dirección*, 15(suplemento), 216-241.
- Montenegro, G.; Schroeder, I., & Piatti Fadda, C. (2019). Aprendizaje organizacional e interacción: Una revisión bibliográfica. *Anuario de investigaciones de la Facultad de Psicología*, 4, (1), 24-39.
- Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 61, 77-87. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495008>
- Otter, T., & Cortez, M. (2003). *Gestión del conocimiento*. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.01684>
- Sánchez, A., Melián, A. & Hormiga, E. (2007). EL concepto de Capital Intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97-111.
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. *Revista Negotium*, 0(32), 3-20. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8bb44546-c584-3a98-e37d-9e2f5ea0833e&groupId=252038
- Valencia, J.C. (2021). *Educación + TIC: ¿Un cambio de época?* Universo Sur.