



Gestión del conocimiento y conectividad: columna vertebral en tiempos turbulentos

Volumen XX No (1). Enero-Junio 2020. Pág. I-IV

ISSN: 0121-1048 IMPRESO ISSN: 2422-3220 EN LÍNEA

Fonseca-Cifuentes, Gina P.

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Administración de Empresas, Av. Central del Norte 39 -115. Tunja, Colombia. gina.fonseca01@uptc.edu.co

Los profundos cambios globales asociados a la crisis sanitaria, social y económica, producto del nuevo coronavirus COVID-19 (Du et al., 2020; Estalella, Zabalegui, & Guerra, 2020; Huang et al., 2020), han puesto de manifiesto las barreras a la innovación en los sistemas de salud, justificados en débiles conocimientos y procesos tecnológicos, incertidumbre y rechazo de las personas a la modificación en los patrones de rutina, revelando en términos generales aversión al cambio (García-Alegría & Gómez-Huelgas, 2020), sin embargo demostrando la imperiosa necesidad de una rápida capacidad de respuesta frente a estos cambios emergentes o súbitos, en un entorno altamente turbulento (Burnes, 2005; Sandoval Duque, 2014).

De esta manera se conciben al aprendizaje y conocimiento como ejes centrales frente a la incertidumbre de los tiempos actuales, configurando de esta manera la inserción de las empresas a un entorno globalizado y competitivo, caracterizado por la economía del conocimiento, que conlleva a la transformación de los procesos, actualización y formación del capital humano, en el que se consideran tanto las fortalezas de las personas como de los repositorios organizacionales de los grupos de interés (León Santiesteban & Larrañaga Núñez, 2019).

En tal sentido Choo (1999), plantea que el aprendizaje surge cuando los miembros del ente social reaccionan a los cambios externos, a través de la identificación y corrección de errores, modificando estrategias para la sobrevivencia, Gómez Romero, Villarreal Solís, & Villarreal Solís (2015) y Yeung, Ulrich, Nason, & Glinow (2000) identifican que la ausencia de reacción frente a los cambios y dinámicas de un entorno volátil, compromete el futuro de las organizaciones. Es así como, el aprendizaje individual se constituye en la base del aprendizaje organizacional para la creación de conocimiento, con el propósito de adaptación o transformación a las situaciones cambiantes del entorno (Castaneda y Rios, 2007).

En este contexto, las organizaciones que desarrollan un mayor número de actividades, encaminadas a la generación de conocimiento de forma interna y externa, a priori, alcanzan niveles mayores de resultado, debido a la posibilidad de un alto y variado acceso de conocimientos estratégicos, suscitando el aprendizaje en su talento humano e implementando procesos de innovación de forma continua, a diferencia de organizaciones cuyos progresos en este aspecto son mínimos (Donate Manzanares & Guadamillas Gómez, 2008). Por tanto, la gestión del conocimiento se entiende, como la capacidad de una organización para

posibilitar la generación de valor, en el sentido que esta no crea conocimiento por sí misma, requiriendo del aporte individual de cada miembro, con el uso de herramientas que lo soportan, lo que provee las habilidades necesarias a partir de su integración (Grant, 1996a; Martín Armario, Rastrollo Horrillo, & González Robles, 2009). Para Grant, (1996b) y Spender (1996) la gestión del conocimiento se consolida como un proceso organizativo de activos intelectuales con la intención de alcanzar objetivos estratégicos.

Es así que, la transferencia se constituye en la base fundamental de la gestión del conocimiento, al vincular a las personas poseedoras de este con el ambiente organizacional, en donde adquiere valor económico y competitivo (Hendriks, 1999). Entonces, como actividad generadora de valor, la transferencia deviene de cambios como el desarrollo de nuevos procesos, ideas y rutinas, razón por la que se considera crucial en la sustentación de la ventaja competitiva (Máñez Guaderrama, 2016, p. 668).

Al respecto y con la revolución de las tecnologías de la información y comunicación, se han hecho evidentes transformaciones en los procesos de representación, organización, registro y acceso al conocimiento. Dentro de este contexto tecnológico la red digital, establecida como un sistema de información abierto, en el que existe interacción y publicación de documentación de numerosos individuos para procesos relacionados con ingreso y actualización del conocimiento, puede generar saturación informativa y sobrecarga al sistema digital (Luna González, 2015).

En una sociedad moderna hiperconectada, con un dramático incremento en el uso de redes sociales, información inexacta, o aún falsa, el control de la información es más desafiante, con el agravante que, a menudo, la información exagerada o engañosa exacerba las ansiedades ya existentes y deriva en pánico colectivo y brotes psicológicos (Echeverri, 2020, p. 76).

Castells afirma que sí la información y el conocimiento se encuentran dispuestos en la red, sin contar con los elementos y capacidades suficientes, provocan una divisoria entre lo tecnológico y digital, denotando de esta manera la pertinencia de identificar la localización de la información, su procesamiento y su transformación en conocimiento. Es así que, a pesar del indiscutible crecimiento de la conectividad, esta divisoria digital, entendida como la disponibilidad y calidad de los equipos y los servicios asociados, generan dependencia a factores externos a los usuarios, provocando en algunos casos desigualdad tecnológica y por ende, social y cultural (Alcalá Casillas, 2017).

En este sentido, se entiende a la conectividad como los equipos físicos necesarios para acceder a la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación, a través de estrategias de promoción y programas centralizados en el reforzamiento de confianza y seguridad en el manejo tecnológico (García Alonso, Caldas, Davila, & Thoene, 2020).

Para el caso, en América Latina persisten factores que afectan la conectividad en términos de calidad, teledensidad (cantidad de líneas móviles y de banda ancha por centenar de habitantes) y tarifas, entre las que se aducen ausencia en el desarrollo de

economías de escala en relación a países avanzados, mayores costos concernientes al distanciamiento a la conexión requerida para el acceso a internet global, costos adicionales e innecesarios de transmisión y precios altos consecuencia del alojamiento foráneo del contenido regional (Jordán, Galperin, & Peres, 2013).

Se evidencia también que, por consecuencia de los decretos de confinamiento en los países, asociados a la pandemia global del Covid-19, se obliga a instituciones de diferentes sectores de la economía a la adaptación a entornos virtuales generando desigualdad en términos de conectividad. Según cifras de la Cepal, más del 67% de la población de esta región utilizó internet en el 2019, asimismo y aunque persiste la penetración de la banda ancha, el incremento de tecnologías digitales puede agravar las desigualdades de acceso entre los diferentes grupos de ingresos y acceso (Forbes Staff, 2020).

Sin embargo, no se puede desconocer que, por las circunstancias recientes, las organizaciones deben desarrollar una significativa dependencia a los entornos digitales, en tanto ejecutan procesos en línea, con las ventajas que disponen de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, que de ausencia de su empleo relegarían a estas, disipando oportunidades de inserción en los mercados. De esta manera los procesos empresariales deben adaptarse de modo significativo a una mayor dependencia de las tecnologías de la información y comunicación, provocando para la gestión empresarial el desarrollo de competencias de liderazgo en entornos virtuales de manera efectiva y de competencia intercultural, dado la necesaria comprensión de diferentes culturas y las

sinergias que deben coexistir entre las mismas (Esguerra y Contreras, 2016).

Finalmente y como conclusión, la generación de conocimiento a nivel organizacional procede del fortalecimiento y relevancia del capital humano, en tanto, es su principal fuente de creación de valor en lo que a esta respecta, no obstante también es significativo el hecho que a partir de la revolución de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, es imperativo que este conocimiento para las organizaciones sea trasladado a procesos en la red digital, aunque en términos generales y para el caso de América Latina, la situación de conectividad es desafiante como consecuencia de la ausencia de infraestructura tecnológica que posibilite el desarrollo de una mayor gama de mercados y la incertidumbre que hoy en día vive el planeta a causa de la pandemia, que a todas luces evidencia la rapidez de respuesta ante los desafiantes cambios de la humanidad.

REFERENCIAS

- Alcalá Casillas, M. G. (2017). La galaxia internet: reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, de Manuel Castells. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(231), 407–412.
- Burnes, B. (2005). Complexity theories and organizational change. *International Journal of Management Reviews*, 7(2), 73–90. Doi: 10.1111/j.1468-2370.2005.00107.x
- Castaneda, D. I., & Rios, M. F. (2007). From individual learning to organizational learning. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(4), 363–372.
- Choo, C. W. (1999). *La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México: Oxford University Press.
- Donate Manzanares, M. J., & Guadamillas Gómez, F. (2008). Gestión del conocimiento organizativo, innovación tecnológica y resultados. Una investigación empírica. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 14(2), 139–167.
- Du, Z., Wang, L., Cauchemez, S., Xu, X., Wang, X., Cowling, B. J., & Meyers, L. A. (2020). Risk for transportation of

- coronavirus disease from Wuhan to other cities in China. *Emerging Infectious Diseases*, 26(5), 1049–1052. Doi: 10.3201/eid2605.200146.
- Echeverri, D. (2020). Entre guerras y pandemias ¿volveremos a ser los mismos? ¿Hay duda de la resiliencia de la humanidad? *Revista Colombiana de Cardiología*, 27(2), 73–76. Doi: 10.1016/j.rccar.2020.04.003
- Esguerra, G. A., & Contreras, F. (2016). Liderazgo electrónico, un reto ineludible para las organizaciones de hoy. *Estudios Gerenciales*, 32(140), 262–268.
- Estalella, G. M., Zabalegui, A., & Guerra, S. S. (2020). Gestión y liderazgo de los servicios de enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: La experiencia del hospital clínic de Barcelona. *Enfermería Clínica*. Doi: 10.1016/j.enfcli.2020.05.002
- Forbes Staff. (2020, April 8). Conectividad, la otra desigualdad más evidente con la pandemia . Retrieved June 9, 2020, from Forbes Colombia website: <https://forbes.co/2020/04/08/economia-y-finanzas/conectividad-la-otra-desigualdad-mas-evidente-con-la-pandemia/>
- García-Alegría, J., & Gómez-Huelgas, R. (2020). Enfermedad COVID-19: el hospital del futuro ya está aquí. *Revista Clínica Española*. Doi: 10.1016/j.rce.2020.05.010
- García Alonso, R., Caldas, J. M., Davila, D. E., & Thoene, U. (2020). Políticas públicas de inclusión digital en Colombia. Una evaluación del Plan Vive Digital I (2010-2014). *Revista Espacios*, 41(07), 13
- Gómez Romero, J. G. I., Villarreal Solís, M. D., & Villarreal Solís, F. M. (2015). Las incapacidades de aprendizaje organizacional y su relación con los estilos de aprendizaje organizacional en la Mipyme . *Contaduría y Administración*, 60(3), 686–702.
- Grant, R. M. (1996a). Prospering in dynamically-competitive environments: organizational capability as knowledge integration. *Organization Science*, 7(4), 375–387. Doi: 10.1287 / orsc.7.4.375
- Grant, R. M. (1996b). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2), 109–122. Doi: 10.1002/smj.4250171110
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6(2), 91–100. Doi: 10.1002/(SICI)1099-1441(199906)6:2<91: AID-KPM54>3.0.CO;2-M
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., ... Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*, 395(10223), 497–506. Doi: 10.1016/S0140-6736(20)30183-5
- Jordán, V., Galperin, H., & Peres, W. (2013). Banda ancha en América Latina: más allá de la conectividad. Retrieved from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35399/S2013070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León Santiesteban, M., & Larrañaga Núñez, A. M. (2019). Integración de conocimiento en restaurantes mediante el análisis multicriterio para la toma de decisiones. *Inquietud Empresarial*, 19(2), 25–38.
- Luna González, M. E. (2015). Organización del conocimiento en la red digital. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 29(67), 77–89. Doi: 10.1016/j.ibbai.2016.02.037
- Martín Armario, J., Rastrollo Horrillo, M. Á., & González Robles, E. M. (2009). La internacionalización de la empresa: el conocimiento experimental como determinante del resultado en mercados exteriores. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 12(39), 123–150. Doi: 10.1016/S1138-5758(09)70037-4
- Máynez Guaderrama, A. I. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? . *Contaduría y Administración*, 61, 666–681.
- Sandoval Duque, J. L. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 162–171. Doi: 10.1016/j.estger.2014.04.005
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2), 45–62. Doi: 10.1002/smj.4250171106
- Yeung, A., Ulrich, D. O., Nason, S. W., & Glinow, M. A. V. (2000). *Las capacidades de aprendizaje en la organización: cómo aprender a generar y difundir ideas con impacto*. México: Oxford University Press.