



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**  
**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la Gestión del  
Conocimiento (GC) en las Organizaciones: Compañía de Transporte de Carga Pesada  
Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024 (Estudio De Caso)**


**AUTORA:**

**García Ormaza Sabrina Yamileth**

**MANTA – MANABÍ - ECUADOR**

**2024**

**Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la Gestión del  
Conocimiento (GC) en las Organizaciones: Compañía de Transporte de Carga Pesada  
Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024 (Estudio De Caso)**

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> PAT-01-F-010
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	<b>REVISIÓN:</b> 2 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante GARCIA ORMAZA SABRINA YAMILETH legalmente matriculado/a en la carrera de GESTIÓN DE INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2022\_2, cumpliendo el total de 240 horas (Fase 1: 96 horas, Fase 2: 144 horas), bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es **"Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la Gestión del Conocimiento (GC) en las Organizaciones: (Estudio De Caso) Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. María Fernanda Zambrano Vera, Mg.  
**Docente Tutor(a)**  
**Área: Administración**

### **Declaración de Autoría**

Quien suscribe, García Ormaza estudiante Sabrina Yamileth de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la Gestión del Conocimiento (GC) en las Organizaciones: (Estudio De Caso) Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024” es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora Ing. María Fernanda Zambrano Vera, Mg.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.



Sabrina Yamileth García Ormaza

Autora

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por ser mi fortaleza y guía en cada paso de este camino, por iluminar mi mente y mi espíritu, por darme la paciencia en los momentos difíciles y por recordarme siempre que con fe todo es posible.

A mis padres Damián García y Sabrina Ormaza que han sido un apoyo muy importante en este proceso, gracias por ser mi guía y mi fortaleza, por sus sacrificios incansables esto no lo hubiera logrado sin ustedes. A mis hermanos Jeffrey García y Alexa García por su apoyo incondicional, gracias por creer en mí, por su compañía, y por brindarme los medios para seguir adelante, pero sobre todo por no permitir que me rinda en mis momentos más vulnerables y en los que creía que ya no podía más. Les dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud.

A mis abuelitas y a mis abuelitos en especial a mi abuelito Luis Ormaza que no se encuentra en este mundo, pero estoy segura de que está muy orgulloso de todo lo que he logrado hasta hoy. Este logro es un homenaje a todo lo que me enseñaste, a tu amor incondicional y a los valores que sembraste en mí espero que desde donde estés puedas sentir el profundo amor y gratitud que siento por ti abuelito Lucho.

A mis amigos en especial a mi mejor amiga Maholi Borrero, ya que fue la que me impulso a postularme a la universidad, creyendo en mí incluso cuando yo ya había perdido la confianza después de tantos intentos.

Finalmente dedico este trabajo, a la perseverancia y esfuerzos invertidos en esta investigación, por cada noche de estudio, y por cada reto superado. Este logro es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación, y refleja todo el amor que he plasmado en este trabajo y también a lo largo de toda mi carrera universitaria.

*García Ormaza Sabrina Yamileth*

## **Agradecimiento**

Quiero empezar por agradecer a mi familia por estar conmigo y por apoyarme en mis estudios y ser mi pilar más fuerte, por brindarme siempre su amor y comprensión incondicional en cada paso de este largo camino que llego a su fin, su presencia fue mi mayor motivación y su confianza en mí, fue mi mayor impulso.

A mi tutora la Ing. María Fernanda Zambrano, por acompañarme y guiarme en el proceso de titulación, por su paciencia, por cada consejo sabio y por su disposición para responder mis dudas y orientarme en cada detalle de mi tesis, por su confianza en mis capacidades y por impulsarme a alcanzar mis metas con determinación y pasión.

Así mismo agradezco a cada profesor que compartió su conocimiento conmigo, por su paciencia y dedicación, ya que sin el apoyo de ellos no hubiésemos llegado a este punto gracias por brindarnos y compartir sus conocimientos.

Finalmente, agradezco a la empresa Transmonserrate S.A., por abrirme las puertas de su empresa y permitirme aprender de su día a día y por supuesto su cooperación con esta investigación. Este trabajo es un reflejo del esfuerzo y dedicación, y espero que contribuya a el crecimiento y éxito de futuros proyecto.

*García Ormaza Sabrina Yamileth*

## Contenido

Certificado Del Tutor .....	3
Declaración de Autoría .....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción .....	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Caso de Estudio.....	16
Justificación .....	19
Objetivos .....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Marco Conceptual.....	22
Gestión .....	22
Conocimiento.....	22
Tipos de conocimiento.....	23
Gestión del Conocimiento.....	24
Importancia de la Gestión del Conocimiento.....	25
Dimensiones de la Gestión del Conocimiento .....	26
Características de la Gestión del Conocimiento .....	27
Modelos de Gestión del Conocimiento.....	28
Modelo de conversión del conocimiento .....	29
Beneficios de la Gestión del Conocimiento.....	30
Desafíos de la Gestión del Conocimiento.....	31
Tecnología de la Información y Comunicación.....	33
Importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	34
Características de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....	35
Clasificación de las Tecnologías de la Información y Comunicación y sus componentes...	36
Las TIC y las empresas .....	37
Las TIC y la Gestión del Conocimiento .....	37
Marco metodológico .....	39

Diseño de la Investigación .....	39
Enfoque de la Investigación.....	39
Método inductivo-deductivo.....	40
Población y muestra.....	41
Población.....	41
Muestra .....	41
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
Observación .....	43
Entrevista .....	44
Encuesta.....	45
Resultados Obtenidos.....	46
Resultados del objetivo 1 .....	46
Resultados.....	47
Resultados del objetivo 2 .....	52
Resultados del objetivo 3 .....	56
Análisis de resultados .....	71
Conclusiones.....	74
Recomendaciones .....	75
Referencias.....	76
Anexos .....	84
Anexo 1. Guía de Observación.....	84
Anexo. 2 Atlas.ti .....	91
Anexo. 3 Encuesta .....	93
.....	100
Propuesta de solución .....	101
Título de la propuesta.....	101
Objetivos.....	101
Beneficiarios .....	101
Descripción de la propuesta.....	102



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Definiciones de la Gestión del Conocimiento .....	24
<b>Tabla 2.</b> Definiciones de los modelos de la Gestión del Conocimiento .....	28
<b>Tabla 3.</b> Definiciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	33
<b>Tabla 4.</b> Clasificación de las TIC.....	36
<b>Tabla 5.</b> Componentes de las TIC.....	36
<b>Tabla 6.</b> Clasificación en relación con las empresas.....	37
<b>Tabla 7.</b> Población.....	41
<b>Tabla 8.</b> Entrevista .....	43
<b>Tabla 9.</b> Matriz de consistencia teórica.....	46
<b>Tabla 10.</b> Criterios de inclusión y exclusión.....	47
<b>Tabla 11.</b> Definiciones de la Gestión del Conocimiento .....	47
<b>Tabla 12.</b> Definiciones de las tecnologías de la información y comunicación .....	50
<b>Tabla 13.</b> Familiaridad con los Conceptos de Gestión del Conocimiento .....	56
<b>Tabla 14.</b> Valoración de actividades llevadas a cabo en su empresa.....	57
<b>Tabla 15.</b> Valoración de las actividades de conversión del conocimiento en la empresa.....	60
<b>Tabla 16.</b> Las TIC como fuente de ventaja competitiva .....	62
<b>Tabla 17.</b> Uso y gestión de las TIC en la empresa de transporte. ....	63
<b>Tabla 18.</b> Valoración de la Inversión en Tecnologías de Información y Comunicación por la Empresa.....	64
<b>Tabla 19.</b> Uso de las TIC en la empresa .....	66
<b>Tabla 20.</b> Uso de las TIC para la Gestión del Conocimiento en la Empresa .....	67
<b>Tabla 21.</b> Plan de acción .....	104

### Índice de Gráficas

<b>Gráfica 1.</b> Fórmula de la muestra finita .....	42
<b>Gráfica 2.</b> Cálculo de la muestra finita .....	42
<b>Gráfica 3.</b> Nube de palabras.....	54

## **Introducción**

El presente estudio de caso, titulado “Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la Gestión del Conocimiento en las Organizaciones: Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi año 2024 (Estudio De Caso). El interés de este estudio de caso surgió a partir de la necesidad de promover una cultura de conocimiento dentro de las empresas de transporte de carga pesada en este caso de la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. (Transmonserrate S.A), en donde se busca valorar y compartir el conocimiento entre los empleados, lo que a su vez mejoraría el flujo de información y la toma de decisiones.

Este estudio tuvo como finalidad mejorar la Gestión del Conocimientos dentro de la compañía, buscando crear un entorno organizacional que favoreciera su desarrollo, en este contexto el objetivo fue elaborar un Plan de Acción para la Gestión del Conocimiento a través de las TICS en la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024.

En esta investigación se adoptó una metodología cualitativa con un enfoque mixto, lo que permitió combinar técnicas cualitativas y cuantitativas para analizar cómo se gestiona el conocimiento en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. El diseño descriptivo, explicativo y narrativo facilitó una exploración profunda del fenómeno, mientras que el enfoque inductivo-deductivo integró los datos obtenidos, con el marco teórico de la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Este proceso metodológico incluyó diversas técnicas. Desde el enfoque cualitativo, se realizó una observación directa para identificar problemáticas y comprender el contexto organizacional. Además, se llevó a cabo una entrevista con el gerente general, que aportaron una

visión amplia de cómo se gestiona el conocimiento en la empresa y de las oportunidades para mejorar esta gestión. Por otra parte, desde el enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta a los empleados de la empresa, lo que permitió recolectar datos estadísticos sobre sus percepciones, experiencias y el uso de las TIC para la gestión del conocimiento en el entorno laboral.

En conclusión, el trabajo está estructurado de la siguiente manera para facilitar su comprensión. En primer lugar, se presenta un marco teórico que abarca los conceptos de gestión del conocimiento y Tecnologías de la información y comunicación, seguido de una descripción detallada de la metodología empleada.

Posteriormente, se exponen los hallazgos obtenidos los cuales evidencian que la Gestión del Conocimiento y el uso de TIC tienen un impacto positivo, aunque existen desafíos como la ausencia de un sistema formal de Gestión del Conocimiento y el uso limitado de herramientas tecnológicas, que con mejoras adecuadas ayudarán a superar estos desafíos y a optimizar los procesos.

Por consiguiente, se muestran las conclusiones que emergen de los resultados, junto con recomendaciones para garantizar efectividad a largo plazo. Finalmente, se incluye una propuesta para mejorar la gestión del conocimiento dentro de la empresa.

### **Antecedentes Investigativos**

La Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A., conocida como Transmonserrate, es una empresa ecuatoriana con sede principal en Montecristi, fundada el 20 de marzo de 2014. Desde su creación, se ha dedicado al sector de autotransporte de carga general, posicionándose como un actor clave en la logística y transporte de mercancías a nivel nacional.

La Gestión del Conocimiento en una organización es la principal fuente de información, es un proceso diseñado para identificar, capturar, almacenar, compartir y utilizar el conocimiento de manera eficiente para mejorar la toma de decisiones y fomentar la innovación. Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) son importantes en este proceso ya que al proporcionar plataformas y herramientas que facilitan la captura, organización, acceso y distribución del conocimiento en la empresa, la adopción de estas permitirá optimizar el acceso a la información mediante la Gestión del Conocimiento.

Bermúdez et al., (2020), en su artículo titulado “Estrategias de aprendizaje organizacional y tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar la Gestión de Conocimiento en las pymes del Valle del Cauca, Colombia”, tiene como objetivo proponer estrategias para fortalecer esta gestión, los resultados evidenciaron la falta de un área formal para la gestión del conocimiento, aunque existen procesos colaborativos para compartirlo, se concluye que carece de mecanismos formales e institucionales para la transferencia de conocimiento y una cultura organizacional que facilite este intercambio.

Navas (2022), en su artículo llamado “Modelo de Gestión del Conocimiento para Potenciar el Capital Intelectual de una Empresa, Caso De Estudio” tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., con el fin de optimizar la administración del capital intangible. Se concluye con resultados que, aunque se

reconoce la importancia del conocimiento como activo intangible en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., su gestión se limita principalmente a la recolección y archivo de información, sin difusión adecuada en la organización.

Morales et al. (2021), en su artículo llamado “Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión del Conocimiento” Su objetivo es analizar y reflexionar sobre el papel de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión del Conocimiento, como resultado fue posible evidenciar que la educación está experimentando cambios sin precedentes debido a las demandas de la sociedad por una mayor calidad en la ejecución de las experiencias de aprendizaje, reducción del tiempo dedicado a la obtención de grados y la pérdida potencial de la tasa de retorno de la inversión en la educación. En conclusión, el impacto significativo de las TIC en la educación superior ha generado avances importantes en la Gestión del Conocimiento.

Moncayo et al. (2023), en su artículo “La Gestión del Conocimiento y las Tics como Herramientas del Marketing Digital en la Administración de Empresas” tiene como objetivo determinar los estados y tendencias actuales, de manera reflexiva, sobre la implementación y desarrollo del marketing digital en el sector directivo empresarial, Los resultados se enfocan en proporcionar fundamentos teórico-metodológicos sobre el marketing digital para directivos, así como pautas para la aplicación de este en la Gestión del Conocimiento en un entorno tecnológico, Las conclusiones subrayan la importancia del uso de estas herramientas para la competitividad empresarial y proponen reflexiones sobre su aplicación.

Macías & Zambrano (2020), en su artículo titulado “La Gestión del Conocimiento para el mejoramiento de las asociaciones textiles registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” su objetivo es proponer un programa de Gestión del Conocimiento que

incida en la mejora continua de las Asociaciones Textiles, los resultados encontraron que las asociaciones emplean parte de la Gestión del Conocimiento en sus actividades laborales. Se concluye que una Gestión del Conocimiento efectiva puede mejorar la competitividad de las asociaciones y beneficiar tanto a sus socios como al organismo que las supervisa.

### **Definición del Caso de Estudio**

“Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Transmonserrate, es una empresa en Ecuador, con sede principal en Montecristi. Opera en Autotransporte de Carga General sector. La cual se fundó el 20 de marzo de 2014” (*Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate Perfil de Compañía - Ecuador | Finanzas y Ejecutivos Clave | EMIS, s. f.*).

Su misión, ser aliado estratégico de las diferentes áreas generadoras de carga pesada de La Fabril S.A., enfocados en la eficiencia, seguridad y cumplimiento, su visión es ser una empresa de transporte terrestre de carga pesada consolidada que brinda sus servicios a La Fabril S.A., siendo reconocida por su eficiencia, calidad y servicio, convirtiéndonos a futuro en una importante opción para el mercado nacional.

En la actualidad las Tecnologías de la Información y Comunicación han evolucionado de forma significativa, por eso es fundamental que las empresas se adapten a los cambios continuos para mantenerse actualizadas, considerando, que son un gran apoyo a los procesos organizacionales, por lo tanto, es esencial integrarlas en las empresas para aprovechar su potencial y fortalecer su conocimiento dentro de las organizaciones.

La tecnología es, sin duda, una gran parte de la creciente necesidad de una gestión del conocimiento más efectiva. En la era digital, las organizaciones están recopilando y generando un “tsunami de datos”, pero pocas son capaces de capitalizar todo su potencial. Según Statista, en 2019 se enviaron y recibieron más de 293 mil millones de correos electrónicos cada día. Sin embargo, según una encuesta global a 1.300 ejecutivos de negocio y de TI, el 55% de los datos organizacionales no se utilizan. (Schwartz et al., 2020, p. 63)



En este contexto, resalta lo importante que es para las empresas identificar y aprovechar las TIC para fortalecer y fomentar la Gestión del Conocimiento, tomando en cuenta que las organizaciones se enfrentan a un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo, donde el acceso y la gestión eficaz del conocimiento se han convertido en factores críticos para el éxito, por eso resulta fundamental diagnosticar como se comparte y aprovecha la Gestión del Conocimiento mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Empresa de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.

En la visita In Situ realizada en la empresa Transmonserrate S.A, se aplicó una guía de observación donde se evidenció una falta de cultura organizacional, dado a que no se logró evidenciar la existencia de un sistema formal para capturar y compartir el conocimiento adquirido. También existe una escasa estandarización en los procedimientos debido a la ausencia de un manual de procedimientos oficial.

Esto conlleva que cada trabajador aplique sus conocimientos y experiencias de manera individual, basándose en lo que ha aprendido a lo largo de su trayectoria laboral. Es importante señalar que, aunque reciben una explicación detallada sobre la modalidad de trabajo, las políticas y los procedimientos internos, este conocimiento se transmite verbalmente y es comprendido por todos, pero no está documentado en un manual de procedimientos; solo cuentan con un manual de funciones.

Por otro lado, la empresa utiliza WhatsApp para comunicarse y para intercambiar información, lo que puede provocar inconvenientes como la pérdida de chats y archivos dispersos, dificultando tomar decisiones informadas. Estos hallazgos presentan la ausencia de herramientas formales para la Gestión del Conocimiento, destacando la importancia de

implementar mejoras estructurales para fortalecer la Gestión del Conocimiento y garantizar la eficiencia operativa en todos los niveles dentro de la organización. Ver Anexo 1-

De acuerdo con las causas establecidas se plantea el siguiente problema de investigación:

**¿Qué estrategias de Gestión del Conocimiento soportadas por las TICS se debe implementar en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.?**

Para resolver el problema de este estudio de caso, primero se deben resolver las siguientes interrogantes en el marco de esta investigación, que se han formulado:

- ¿Cuáles son los sustentos teóricos de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Gestión del Conocimiento?
- ¿Cómo se gestiona el conocimiento dentro de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.?
- ¿Qué tecnologías utiliza el personal de la empresa Transmonserrate S.A. para la Gestión del Conocimiento?
- ¿Qué estrategias de Gestión de Conocimiento es necesario aplicar para la Gestión del Conocimiento?

## **Justificación**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han convertido en una parte fundamental y estratégica para la Gestión del Conocimiento en las organizaciones. En el caso de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A., ubicada en el Cantón Montecristi, es pertinente debido a los fenómenos identificados en la organización que evidencian la necesidad de abordar la Gestión del Conocimiento de manera más sistemática y efectiva.

La presente investigación tiene como propósito conocer cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden a mejorar la Gestión del Conocimiento en una empresa del sector de transporte de carga pesada. Es por esta razón que se plantea como objetivo general elaborar un Plan de acción para la Gestión del Conocimiento a través de las TICS en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024.

Esta investigación es importante porque va a generar conocimiento y evidencia empírica sobre cómo las empresas del sector de transporte de carga pesada están gestionando el conocimiento organizacional, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación, esto no solo con el fin de mejorar sus propias capacidades de recursos, sino también promover la innovación, mejorar la calidad de la toma de decisiones, aumentar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad adaptando los cambios del entorno empresarial que están en evolución.

Es factible debido a la accesibilidad de la información y la disposición por parte de la alta gerencia y de los colaboradores de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. para participar en la investigación. Además, de contar con las herramientas,

conocimientos y recursos necesarios para realizar el estudio exitoso. Los hallazgos y recomendaciones de esta investigación pueden servir como un modelo de referencia para otras empresas de transporte, que busquen mejorar su Gestión del Conocimiento a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Es relevante, porque permite a la empresa mejorar su eficiencia operativa, adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio, y mantenerse competitiva en el mercado. Los beneficiados de este estudio involucran a el personal de Transmonserrate; por el alcance que tiene de enriquecer a los trabajadores con un mejor acceso a la información, además de un amplio conocimiento sobre las herramientas de trabajo para ser más efectivos. La empresa se beneficia con eficiencia e innovación, junto con la adaptabilidad a los desafíos del mercado hacia un crecimiento exitoso y el logro de una ventaja competitiva.

El impacto social de este estudio de caso se refleja en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores de la empresa. Considerando que, al implementar un sistema formal de gestión del conocimiento, se fomentará un ambiente de trabajo más colaborativo, con oportunidades de desarrollo profesional y personal. Además, la mejora en la eficiencia y competitividad de la empresa puede contribuir a la generación de empleos estables y buenas prácticas que pueden ser contestadas y adaptadas en diferentes contextos organizacionales.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un Plan de Acción para la Gestión del Conocimiento a través de las TICS en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. Cantón Montecristi, año 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Definir teóricamente la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Determinar cómo se gestiona el conocimiento dentro de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.
- Identificar las tecnologías que utiliza el personal de la empresa Transmonserrate S.A para la Gestión del Conocimiento.
- Elaborar una propuesta que fomente la Gestión del Conocimiento mediante herramientas Tecnológicas de la Información y Comunicación.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión**

Según la Real Academia Española (2024), “la gestión es la acción y efecto de gestionar y acción y efecto de administrar”. Por otro lado, para Ropa & Alama (2022), la gestión es “como un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que implica la coordinación de las actividades para evaluar, definir y alcanzar la misión organizacional valiéndose del uso racional de los recursos disponibles” (p. 86).

Es decir, que la gestión solo es el conjunto de las actividades y procesos que se administran y coordinan sistemáticamente. Esto implica una planificación muy minuciosa y cuidadosa en los detalles, sobre todo cuando hablamos de la implementación. El control debe ser pertinente en las actividades y procesos, asegurándose que estén alineados a la misión y visión de la organización o institución, y a la misma vez se adapten a los cambios tanto internos como externos, para garantizar la eficiencia y efectividad en los objetivos establecidos por la organización.

### **Conocimiento**

Para Neill & Cortez (2018), el conocimiento “es una de las capacidades más relevantes del ser humano, ya que le permite entender la naturaleza de las cosas que los rodean, sus relaciones y cualidades por medio del razonamiento” (p. 53). Mientras que Ramos (2020), afirma que el conocimiento es información que ha sido entendida y convertida en un recurso valioso, que beneficia a quien la recibe o contribuye positivamente a la sociedad.

De acuerdo con lo antes mencionado por los autores, el conocimiento es una habilidad intrínseca del ser humano que ayuda a interpretar, entender y transformar la información en conocimiento útil y aplicable que puede llevar a mejoras y cambios positivos en múltiples

contextos. Desde este punto se puede decir que el conocimiento no es estático, al contrario, es un proceso dinámico de interpretación y acción, que nos brinda una comprensión racional de todo lo que nos rodea. Promueve el aprendizaje continuo y la innovación al permitir la adaptación a nuevos cambios y generación de nuevas ideas y soluciones, convirtiéndolo en una poderosa herramienta que permite a los individuos y organizaciones tomar decisiones informadas.

### ***Tipos de conocimiento***

El conocimiento es una entidad compleja y multifacética que abarca diversas formas y manifestaciones. Se clasifica comúnmente en dos categorías principales: conocimiento tácito y conocimiento explícito. Al respecto (Ortiz & Ostos, 2020) afirman que:

El conocimiento tácito es el que comprende los conocimientos que parten de la experiencia, aprendizajes y hábitos que se van adquiriendo en el transcurso de la vida y el conocimiento explícito es organizado y almacenado en bases de datos, programas, documentos etc. (pág. 3)

Desde el punto de vista de los autores, la distinción entre conocimiento tácito y explícito revela cómo las organizaciones manejan sus activos intelectuales. El conocimiento tácito se refiere a las experiencias vividas, es decir que esto se adquiere mediante la interacción con el entorno y gracias a las nuevas situaciones que se nos presenta. Por otro lado, el conocimiento explícito se refiere al estudio que se hace a lo desconocido para luego estructurarlo y documentarlo de manera formal. Esta distinción destaca la importancia de integrar ambos tipos de conocimiento para optimizar el aprendizaje organizacional, además que esta combinación no solo fortalece la toma de decisiones informadas dentro de la organización, si no que ayuda a fomentar la innovación y mejorar la capacidad de adaptación en un entorno más dinámico.

## Gestión del Conocimiento

*Tabla 1. Definiciones de la Gestión del Conocimiento*

Autor	Año	Definición
González Beuses, A.	(2019)	Es una herramienta moderna enfocada en generar conocimiento y organizar, procesar, aplicar el existente en las organizaciones para poder innovar y competir con otras de manera eficiente e incluso lograr superar las costumbres, sobre todo cuando impiden la normal y efectiva respuesta de la organización a los nuevos requerimientos del entorno. (p. 370)
Álvarez Gonzaga, B.	(2020)	“La Gestión del Conocimiento al interior de las organizaciones consiste en un proceso ordenado y sistemático, cuyo punto de partida es la identificación del conocimiento y concluye la retención y almacenamiento de este” (p. 211).
Sánchez Valdez, S.	(2022)	La Gestión del Conocimiento es más que su simple administración en un entorno determinado, se trata también por ejemplo de utilizar este recurso (conocimiento) para crear nuevo conocimiento, involucrarlo en la planificación y la estrategia de la organización, realizar estudios del impacto que mediría qué significaría tener una interconexión en toda la organización, proporcionar herramientas de control y seguimiento para protegerlo en la difusión. (p. 117)
Perdomo Rosales, R.	(2023)	“La GC es un proceso de creación, organización, almacenamiento, distribución y medición relacionado con el uso estratégico de la información y conocimientos para la toma de decisiones y para conseguir los objetivos organizacionales” (p. 503).



---

Moncayo et al.	(2023)	“La Gestión del Conocimiento organiza las relaciones institucionales donde su concepción de composición es dinámica relacionada con el intercambio de sus miembros para desde sus conocimientos generar valor” (p. 3).
Yanez et al.	(2024)	“La GC es un proceso dinámico que se debe actualizar constantemente a la luz de los tiempos contemporáneos, e implica la participación de todos los actores involucrados en los procesos de producción” (p. 28).

---

*Nota: Las abreviaturas "GC" corresponden a (Gestión del Conocimiento).*

Es decir, la Gestión del Conocimiento es el proceso dinámico en donde se identifica, captura, almacena y comparte el conocimiento, esta requiere de una actualización constante y a su vez la participación de todos los miembros de la organización además cabe mencionar que este proceso no solo ayuda administrar la información existente, sino que también promueve la generación de nuevos conocimientos para apoyar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos organizacionales.

### ***Importancia de la Gestión del Conocimiento***

En la actualidad la Gestión del Conocimiento constituye un elemento importante en las organizaciones que se interesan por el desarrollo de las habilidades y destrezas de sus miembros, ya que esto les permite mejorar, lo que hace que esta gestión dentro de las instituciones cada vez sea más relevante. (Tasayco et al., 2023, p.278)

Estos autores mencionan que la Gestión del Conocimiento es cada vez más importante por su capacidad para transformar la información en activos estratégicos que impulsan el éxito para las organizaciones, obteniendo beneficios, como facilitar la transferencia de conocimientos entre empleados y departamentos, y fortalecer los vínculos dentro de la organización. Esto

significa que solo almacena datos, ya que permite a las organizaciones aprovechar experiencias pasadas, conocimientos especializados y lecciones aprendidas para mejorar continuamente sus procesos. No solo optimizando el rendimiento actual de una organización, sino que también la prepara para enfrentar futuros desafíos de manera proactiva y efectiva.

### *Dimensiones de la Gestión del Conocimiento*

**Creación del conocimiento.** La creación de conocimiento es un proceso dinámico que impulsa la generación, desarrollo, aplicación y uso de ideas innovadoras. Este enfoque permite a las organizaciones alcanzar resultados superiores a los de su competencia, fortaleciendo su capacidad para generar valor económico y fomentar la innovación. (Barradas & Rodríguez, 2021)

**Transferencia y almacenamiento del conocimiento.** “La transferencia y almacenamiento del conocimiento es el conjunto de actividades, cuyo objetivo es la difusión de las experiencias, los conocimientos y las habilidades, para facilitar el uso, la aplicación y la explotación del conocimiento” (Vizcarra, 2018, p. 48).

**Aplicación y uso del conocimiento.** “Es la aplicación o praxis del conocimiento recientemente adquirido en las actividades laborales de la empresa” (Vizcarra, 2018, p. 49).

Es así como la Gestión del Conocimiento impacta directamente en el éxito de una organización, enfocándose en tres dimensiones esenciales: la creación, que se trata de generar ideas frescas y originales que pueden dar a la empresa una ventaja competitiva, la transferencia y almacenamiento es el proceso de compartir y guardar ese conocimiento, asegurando que todos en la organización puedan acceder a él y beneficiarse de lo que otros han aprendido y por último, la aplicación convierte ese conocimiento en mejoras reales dentro de la empresa, ayudándola a ser

más eficiente y a adaptarse mejor a los cambios. Estas dimensiones crean un ciclo continuo que refuerza la capacidad de la organización para innovar y mantenerse relevante.

### ***Características de la Gestión del Conocimiento***

**Identificación del conocimiento clave.** Esta característica implica reconocer la información crucial para tu organización o un proceso en particular, es, por ejemplo, saber qué ingredientes necesitas para hacer una receta, pero en este caso, se trata de identificar qué datos o saberes son esenciales para lograr un objetivo específico. (Flores, 2024, párr. 10)

**Captura y almacenamiento eficiente de la información.** “Una vez que identificas el conocimiento importante, debes encontrar formas efectivas de almacenarlo con el objetivo de que sea fácil de encontrar y usar cuando lo necesites” (Flores, 2024, párr. 11).

**Acceso y disponibilidad.** “Esta Gestión del Conocimiento garantiza que la información esté disponible para las personas adecuadas cuando se requiera” (Flores, 2024, párr. 12).

**Sistemas de búsqueda eficientes.** Plataformas accesibles para compartir información (Flores, 2024, párr. 13).

**Competencias para compartir y utilizar el conocimiento.** “Las competencias para compartir y utilizar el conocimiento son fundamentales en la gestión del conocimiento, ya que implican habilidades para gestionar el conocimiento” (Flores, 2024, párr. 14)

**Transferencia y difusión.** “La transferencia del conocimiento es vital en la gestión del conocimiento y consiste en llevarlo desde donde se genera hasta donde se utilizará eficazmente” (Flores, 2024, párr. 15).

**Creación de una cultura de aprendizaje.** “La Gestión del Conocimiento no solo es almacenar datos y fomentar una mentalidad de aprendizaje continuo dentro de tu organización” (Flores, 2024, párr. 16).

**Uso estratégico del conocimiento.** “El objetivo final de gestionar el conocimiento es que lo puedas utilizar en tomar decisiones informadas y estratégicas” (Flores, 2024, párr. 17).

Estas características hacen que la Gestión del Conocimiento sea un proceso integral y efectivo en las organizaciones, ya que permiten reconocer y enfocar los esfuerzos en la información relevante, y así asegurar la disponibilidad y accesibilidad del conocimiento, tomar decisiones informadas y mantener una ventaja competitiva. Esta acción interna no sólo potencia el desarrollo de soluciones creativas y estratégicas, también fortalece la cultura organizacional al valorar el conocimiento como un activo estratégico

### ***Modelos de Gestión del Conocimiento***

**Tabla 2.** *Definiciones de los modelos de la Gestión del Conocimiento*

<b>Modelos</b>	<b>Definición</b>
Modelo de Wiig (1993).	“El modelo de GC de Wiig (1993), se enfoca en el siguiente principio: para que un conocimiento pueda ser útil y valioso, debe ser organizado. Dicho conocimiento debe ordenarse de manera tal que se pueda usar” (Avendaño & Flores, 2016, pág. 212).
Modelo de Nonaka Y Takeuchi (1995).	“Este modelo enfatiza el que crear conocimiento no es crear información, sino procesarla, hacerla útil para la organización, fusionarla con ideas subjetivas e intuiciones de los individuos que pertenecen a la organización y hacerlas disponibles a todos” (Avendaño & Flores, 2016, pág. 212).

---

Este modelo se basa en los siguientes principios: 1) garantizar la calidad de los datos y la información para los trabajadores del conocimiento; 2) facilitar la conversión de datos e información en conocimiento; 3) posibilitar el almacenamiento efectivo y la recuperación tanto de metadatos como de conocimiento; 4) fomentar la difusión y distribución oportuna del conocimiento; y 5) respaldar la presentación adecuada del conocimiento. (Avendaño & Flores, 2016)

---

*Nota: (Avendaño & Flores, 2016, pp. 212-213)*

Los modelos de Gestión del Conocimiento son marcos estructurados que las organizaciones utilizan para optimizar la adquisición, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento dentro de sus estructuras, como los propuestos por Wiig, Nonaka y Takeuchi, y Kerschberg, ofrecen enfoques distintos pero complementarios y comparten la meta común de identificar y capturar conocimientos críticos, organizarlos de manera accesible para optimizar el manejo del conocimiento en las organizaciones. Estos modelos ofrecen marcos teóricos valiosos para las organizaciones que buscan sistematizar y optimizar la Gestión del Conocimiento, adaptándose a las necesidades específicas de cada contexto.

### ***Modelo de conversión del conocimiento***

Según Cuervo (2016), en la conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, se destacan las siguientes fases:

**Socialización.** “Ocurre cuando las personas intercambian conocimiento tácito y puede tratarse de experiencias, vivencias o valores en torno a un tema o problemática” (Cuervo, 2016).

**Externalización.** “Ocurre igual que el anterior, sin embargo, interviene aquí una herramienta comunicativa que permite la expresión del conocimiento propio para comprensión del

conocimiento comunicado: un dibujo, una imagen; convirtiéndolo en conocimiento explícito” (Cuervo, 2016).

**Combinación.** Consiste en la clasificación, relación, análisis y síntesis del conocimiento por medio de un cambio de formato que lo hace codificable y con una estructura comprensible universalmente (Cuervo, 2016).

**Interiorización.** “Es un proceso cognitivo individual que permite vincular el conocimiento codificado o explicitado al tácito de la persona mediante la práctica” (Cuervo, 2016).

Esto refleja que la fortaleza central del éxito de este ciclo es la forma en que logra un equilibrio entre los aspectos tácitos y explícitos del conocimiento y al mismo tiempo conectarlos. La socialización ayuda a compartir experiencias y valores como base desarticulada; La externalización permite que este conocimiento se haga explícito a través de la estructuración y la documentación, haciéndolo disponible para una recuperación más amplia. La combinación convierte la información bruta en conocimiento significativo y aplicable; La interiorización garantiza que este conocimiento se traduzca en habilidades orientadas a la acción. Este enfoque no solo mejora la eficiencia organizacional, sino que también promueve una cultura de aprendizaje continuo y adaptación.

### ***Beneficios de la Gestión del Conocimiento***

“La Gestión del Conocimiento favorece tanto el desarrollo económico como la sostenibilidad en el tiempo y mejora continua” (Bastos, 2019). Por otro lado, Rubier (2019), menciona que:

Una organización que trabaja bajo el enfoque de la gestión del conocimiento, dando prioridad a sus recursos humanos está mejor adaptada para la innovación y sin duda

alguna han identificado como su principal factor de competitividad el conocimiento de las personas, pues en él radica la capacidad de identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio, ofreciendo nuevos y mejores productos, más rápido y a menor coste que los competidores. (p. 399)

Es decir, comprende cómo una organización puede dirigir la Gestión del Conocimiento integrando los procesos de aplicación y los de transferencia de conocimiento, ya que permite la expansión económica y la mejora y evolución. Al priorizar el conocimiento de los recursos humanos, las organizaciones pueden innovar con mayor efecto en detectar y cultivar nuevas oportunidades de negocio disponibles, convirtiéndolo en un activo estratégico que impulse la eficiencia operativa y la adaptabilidad del mercado.

### ***Desafíos de la Gestión del Conocimiento***

Entre los desafíos que enfrenta la Gestión del Conocimiento en las organizaciones, Villasana et al. (2021) comenta que “uno de los retos de la gestión del conocimiento es gestionarlo desde el proceso de creación, intercambio, combinación y aplicación del conocimiento para aclarar y potenciar el proceso organizacional” (p. 53). Villasana et al. (2021) también menciona que “la importancia de la gestión del conocimiento destaca que la globalización es un desafío para probar el conocimiento organizacional. [...], pero el desafío principal sigue siendo cómo transformar los talentos en el patrimonio de conocimiento de la organización” (p.75).

La Gestión del Conocimiento enfrenta desafíos significativos, como integrar el conocimiento individual en un sistema colectivo y adaptarse a la globalización, que requiere métodos efectivos para organizar información diversa y ajustarse a diferentes contextos culturales y de mercado. Además, fomentar una cultura organizacional que valore la

transferencia de conocimiento puede ser complicado debido a la resistencia al cambio y la falta de incentivos. Superar estos desafíos implica implementar tecnologías que faciliten la recopilación y el intercambio de información, promover el aprendizaje continuo con programas de formación, y establecer políticas que incentiven la innovación.



## Tecnología de la Información y Comunicación

*Tabla 3. Definiciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Pacheco & Rodríguez	(2019)	Las TIC son excelentes herramientas de gestión empresarial, almacenamiento y procesamiento de información, permiten medir la efectividad de las diversas actividades operacionales y de gestión empresarial, facilitando la toma de decisiones y disminución en los tiempos de respuesta, lo que hace a las organizaciones más viables y competitivas. (p. 296)
Bernal & Rodríguez	(2019)	“Las Tecnologías de la Información y Comunicación es uno de los elementos más implementados como fuente de innovación en las empresas ya que permite presentar nuevos productos al mercado u optimizar los que ya están creados” (p. 87).
Blanco	(2020)	“Las Tecnologías de Información y Comunicación conocidas por sus siglas TIC son herramientas, procedimientos, programas y técnicas utilizadas para obtener, administrar, procesar, intercambiar y compartir información usando equipos tecnológicos” (p. 338).
Pareti et al.	(2020)	“Las Tecnologías de la Información y Comunicación son instrumentos indispensables para mejorar y facilitar procesos y actividades de una organización” (p. 352).
Becerra	(2020)	“Las TIC comprende una extensa gama de informática y técnicas de procesamiento de señales de sistemas inalámbricos y fijos” (p. 76).

---

Cusihuamán et al.	(2020)	“Las Tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de servicios en telecomunicación, coadyuvan el desarrollo sostenido y estratégico en cualquier ámbito rural o urbano. Sin embargo, requiere de plataformas complejas para su funcionamiento” (p. 16).
Castellano & Díaz	(2020)	“Las TIC y los recursos tecnológicos de hardware y software permiten a los usuarios gestionar los procesos de información requeridos para cumplir actividades en diferentes contextos como empresariales, corporativos, financieros, gubernamentales, educativos, sociales y culturales” (p. 7).
Peralta et al.	(2023)	“Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son herramientas digitales capaces de interconectar a las personas con diversos fines” (p. 1).

---

*Nota: Esta tabla reúne distintas perspectivas teóricas sobre las “TIC” que dichas abreviaturas corresponden a las Tecnologías de la Información y Comunicación.*

Las Tecnologías de Información y Comunicación se han convertido en un elemento fundamental en la sociedad actual, por la evolución constante y los cambios que han transformado cómo vivimos, trabajamos y nos comunicamos, con lo expuesto por los autores. Dado que posee una amplia gama de herramientas, procedimientos, programas y técnicas, permiten que la gestión, el procesamiento, el intercambio y la transmisión de información a través de dispositivos electrónicos sea más eficiente.

### ***Importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación***

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han convertido en una herramienta importante en el entorno académico y en las organizaciones ya que brindan apoyo a los procesos que se realiza en cada una de estas instituciones, volviéndolas más eficaz y eficientes. Así como González et al. (2020), menciona que:

Las TIC proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que permite simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los colaboradores, clientes, proveedores entre otros. (p. 53)

Es decir, que su importancia no solo radica en la integración, sino que también simplifica y agiliza los procesos organizacionales, optimizando la toma de decisiones. Además, permiten un acceso rápido y seguro a grandes volúmenes de información y datos críticos, que son importantes para la toma de decisiones estratégicas e informadas, con el fin de promover la conectividad directa con diversos actores clave, como colaboradores, clientes y proveedores, mejorando la comunicación y fortaleciendo las relaciones comerciales.

### ***Características de las Tecnologías de la Información y Comunicación***

Las TIC facilitan el acceso a la información de manera rápida, haciendo que los procesos sean más eficientes, ya que proporcionan infraestructuras necesarias para la automatización de procesos, la mejora y la eficiencia operativa. Desde este punto Rodríguez (2020), expone lo siguiente:

- Propician la creación de nuevas herramientas de comunicación mediante la integración entre nuevas tecnologías y dispositivos.
- Generan interactividad entre usuarios, facilitando la comunicación e el intercambio de información mediante el uso de dispositivos tecnológicos.
- Proveen de instantaneidad en la comunicación, dado que permiten la interacción en tiempo real.
- Se utilizan en distintas áreas y actividades de la sociedad, como la economía, la cultura, el sector industrial, la educación y la ciencia.

- Se encuentran en constante crecimiento e innovación.

Estas características reflejan lo importante que son las TIC en cualquier lugar en donde se vallan a implementar, ya que demuestran su capacidad para proporcionar acceso rápido a la información y automatizar procesos y mejoras significativamente en la eficiencia operativa. Dicho de otro modo, permiten una interactividad enriquecida entre usuarios, facilitando el intercambio de información en tiempo real. En consecuencia, es esencial para las organizaciones que buscan adaptarse continuamente y mantenerse competitivas, ya que hoy en la actualidad las TIC tienen un crecimiento y una innovación constante.

### *Clasificación de las Tecnologías de la Información y Comunicación y sus componentes*

*Tabla 4. Clasificación de las TIC*

<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>
<b>Redes</b>	Conjunto de dispositivos conectados para compartir recursos, como la telefonía fija, móvil, redes domésticas y banda ancha.
<b>Terminales</b>	Dispositivos que permiten interactuar con computadoras, como televisores, PCs, móviles y tablets.
<b>Servicios</b>	Aplicaciones accesibles por redes, incluyendo correo, redes sociales, videojuegos, música, portales gubernamentales y banca en línea.

*Nota: (Lázaro Díaz, 2022)*

*Tabla 5. Componentes de las TIC*

<b>Componentes</b>	<b>Definición</b>
<b>Software</b>	Conjunto de programas y reglas que permiten realizar tareas en una computadora, como Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
<b>Hardware</b>	Componentes físicos de una computadora, como USB, teclado, ratón, webcam o placa de sonido.

---

<b>Infraestructuras de telecomunicaciones</b>	Sistemas que facilitan la transmisión de información, permitiendo una comunicación visual o auditiva sencilla
---	---

---

*Nota: (Lázaro Díaz, 2022)*

### ***Las TIC y las empresas***

Las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente. Según Lázaro Díaz (2022).

**Tabla 6.** *Clasificación en relación con las empresas*

<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>
<b>Orientadas a la comunicación</b>	Buscan reducir costos en comunicación y facilitar el intercambio de información entre diferentes áreas de la empresa, permitiendo su difusión a grupos de interés externos.
<b>Orientadas a la información</b>	Se centran en el almacenamiento y procesamiento de datos para distribuir información en los procesos empresariales. Estas TIC permiten generar informes automáticos, mejorando la toma de decisiones.
<b>Orientadas a los flujos de trabajo</b>	Estas TIC integran capacidades empresariales para automatizar procesos, aumentando la eficiencia y efectividad en la obtención de resultados.

---

*Nota: (Lázaro Díaz, 2022)*

### **Las TIC y la Gestión del Conocimiento**

“Las TIC son herramientas que acompañan un proceso de GC a fin de acrecentar y resguardar el Capital Intelectual de la Organización” (Mariño, 2018, p.78). Por otro lado, Méndez et al., (2018) mencionan que “La Gestión del Conocimiento no requiere necesariamente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo, éstas son un pilar fundamental para lograr facilitar y transmitir el conocimiento de manera masiva” (párr. 24)

De acuerdo, a lo antes expuesto por el autor es necesario resaltar que las Tecnologías de la Información y Comunicación, junto con la Gestión del Conocimiento, son herramientas que sirven de apoyo mutuo para sus necesidades cambiantes. Esto es debido a que juegan un papel importante en la creación, distribución y aplicación del conocimiento, en pocas palabras son herramientas que potencia las capacidades de la organización para gestionar el conocimiento de manera eficaz y eficiente. Un ejemplo claro son las plataformas de gestión del conocimiento, las bases de datos compartidas, las herramientas de colaboración en línea que pueden ser implementadas para optimizar los flujos de información.

## **Marco metodológico**

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación es cualitativo, el tipo de investigación es descriptiva por que busca documentar y detallar cómo se gestiona el conocimiento en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A., explicativa debido a que procura identificar los factores que influyen en las TIC y la Gestión del Conocimiento dentro de la organización y narrativa porque permite recopilar y analizar las experiencias y percepciones de los empleados de la compañía.

De acuerdo con Guzmán (2021), la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas de este. (p. 165)

Por otro lado, la investigación narrativa “son narraciones de sucesos y eventos que han sido registrados de diferentes maneras y contado por los intervinientes que vivieron el hecho” (Guzmán, 2021, p. 27).

### **Enfoque de la Investigación**

Esta investigación adoptó un enfoque mixto, lo que facilitó la exploración y comprensión profunda de la investigación, proporcionando una visión más integral y detallada.

Cueva et al., (2023) señalan que los métodos mixtos de investigación son enfoques que combinan tanto elementos cualitativos como cuantitativos en un estudio o investigación. Estos métodos buscan aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener una comprensión más completa y profunda de un fenómeno o problema de investigación. (p. 77)

Este enfoque se centró en explorar y comprender cómo se gestiona el conocimiento, también de conocer que herramientas TIC utilizan en la organización, desde las perspectivas de los participantes, mediante la observación, la entrevista y la encuesta para explorar a profundidad el problema, las opiniones y contextos específicos.

### **Método inductivo-deductivo**

El método inductivo-deductivo que vislumbrara y elabora Aristóteles se compone de una primera etapa que se caracteriza por la inducción de principios especulativos a partir de fenómenos observados, y en un segundo tiempo, sobre estos principios se construyen enunciados que los contengan y se refieran a los fenómenos. (Burgos et al., 2020, p. 286)

Se empleó el método inductivo-deductivo porque combinó la solidez teórica del método deductivo con la exploración detallada y contextual del método inductivo, que se obtuvo a través de la observación realizada en Transmonserrate S.A. El método inductivo se utilizó principalmente en la entrevista, la encuesta y las observaciones, mientras que el método deductivo se aplicó en la revisión de la literatura para establecer un marco teórico basado en teorías anteriores sobre la Gestión del Conocimiento y las TIC. De esta manera, se desarrolló una comprensión profunda y bien fundamentada en este estudio de caso.



## Población y muestra

### *Población*

Según lo establecido por Arias et al., (2016), “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202).

La población de este caso de estudio se compuso del gerente y los colaboradores de la empresa Transmonserrate S.A. Esto abarcó desde el personal administrativo y operativo hasta los responsables de tomar decisiones. Esta selección de la población permitió obtener una visión general y representativa de cómo se usan las TIC en la Gestión del Conocimiento en la empresa.

**Tabla 7. Población**

<b>Distribución de población</b>		
<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Número de empleados</b>	<b>Áreas dirigidas</b>
<b>Empresa Transmonserrate S.A</b>	1	Gerente
	2	Secretarias
	1	Logística
	2	Mecánicos
	49	Choferes
<b>Total</b>	<b>55</b>	

*Nota: Esta tabla muestra la distribución de los colaboradores según el área a la que pertenecen en la empresa.*

### *Muestra*

Para Ludeña, (2021), “La muestra es una parte de la población con la cual el investigador realizará el análisis estadístico”. Dado que la población total de trabajadores es de 55, se utilizó la fórmula para determinar el tamaño de una muestra finita, con el fin de asegurar que los resultados fueran representativos y precisos.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

**Gráfica 1. Fórmula de la muestra finita**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**Nota:** En esta gráfica se presenta la fórmula que se utilizó para la determinar la muestra

$n$  = Tamaño de muestra buscado

$N$  = Tamaño de la Población o Universo

$Z$  = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)"

$e$  = Error de estimación máximo aceptado

$p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

**Gráfica 2. Cálculo de la muestra finita**

$$n = \frac{54 * 1.645_{\alpha}^2 * 50.00\% * 50.00\%}{10.00\%^2 * (54 - 1) + 1.645_{\alpha}^2 * 10.00\% * 10.00\%}$$

Parámetro	Insertar Valor
<b>N</b>	54
<b>Z</b>	1.645
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>e</b>	10.00%

$$n = \frac{36.5313375}{1.20650625} = \text{Tamaño de muestra "n" = } \mathbf{30.28}$$

$n$  = Tamaño de muestra buscado

$N$  = Tamaño de la Población o Universo

$Z$  = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

$e$  = Error de estimación máximo aceptado

$p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	$Z_{\alpha}$
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

**Nota:** En la gráfica se logra apreciar el cálculo que se realizó para obtener la muestra.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos en una investigación comprende reunir y medir información de diversas fuentes, para obtener un panorama del objeto de estudio. La obtención de estos

datos puede realizarse a través de diferentes técnicas e instrumentos como la observación, cuestionarios, entrevistas y escalas. (Sánchez, 2022, pág. 38)

En este estudio de caso se aplicó para la entrevista el instrumento de otro autor con relación a lo investigado. (Arriola, 2021), que elaboró una entrevista en el 2021, la cual se conforma de 10 preguntas, que proporcionaron la información adecuada para este estudio de caso. Además, se aplicaron una guía de observación, y una encuesta. Anexo. 2-

**Tabla 8. Entrevista**

<b>Categorías</b>	<b>N° Preguntas</b>
Socialización	1,2,3
Internalización	4,5
Externalización	6,7,8
Combinación	9,10

**Nota:** En la tabla se desglosan las preguntas de la entrevista según sus categorías.

Para la encuesta, se realizó una adaptación de un instrumento elaborado por otro autor. (Arceo, 2009), este instrumento original fue ajustado para alinearse con los objetivos específicos del estudio y para capturar de manera más precisa las necesidades, percepciones y experiencias de los empleados en relación con la Gestión del Conocimiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de la empresa. En la empresa de transporte Transmonserrate S.A la adaptación del instrumento permitió obtener datos relevantes y específicos que ayudaron a comprender mejor cómo las TIC afectan el desempeño y la Gestión del Conocimiento en la organización. Anexo. 3-

### **Observación**

Según Retegui (2020), la observación como método posibilita conocer el terreno donde se desarrolla el objeto de estudio; contactar fuentes primarias, que en una primera instancia quedan fuera del muestreo seleccionado; como respaldo de los datos aportados

por los entrevistados y para sumar nuevos interrogantes y aspectos no contemplados en la búsqueda inicial. (p. 108)

Con la aplicación de este instrumento se identificaron los problemas que presenta la empresa Transmonserrate S.A., los conocimientos que poseían sobre las TIC y la Gestión del Conocimiento Anexo. 1-

### ***Entrevista***

Para Feria et al. (2020), señalan que:

La entrevista es la vía de indagación del nivel empírico, de carácter administrado, mediante el empleo de una comunicación interpersonal con uno o un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, a partir de un objetivo, mediante un cuestionario o una guía de aspectos, sus opiniones o criterios, acerca de las causas, las consecuencias, las posibles soluciones y los responsables directos e indirectos, del problema investigado. (p. 72)

Se aplicó la entrevista al gerente de la empresa Transmonserrate S.A., lo que permitió determinar cómo se gestiona el conocimiento a través de las TIC en la organización. Para ello, se utilizó como base un instrumento previamente elaborado por Arriola (2021), quien desarrolló una entrevista conformada por 10 preguntas relacionadas con la gestión del conocimiento en contextos empresariales similares. Este instrumento, validado por expertos en el campo en Lima, Perú, asegura la pertinencia y calidad de las preguntas, garantizando que los datos recopilados sean precisos y útiles para los objetivos de la investigación en los que sea sometido.

Una vez realizada la entrevista, se procedió a la transcripción del contenido en un documento de Word, registrando con detalle cada información relevante. Esta transcripción sirvió como base para el proceso de codificación utilizando el software Atlas.ti.

En primer lugar, se realizó una lectura exhaustiva del contenido, identificando las ideas principales y excluyendo las palabras irrelevantes, tales como artículos y preposiciones (por ejemplo, "el", "la", "los"). A partir de esta lectura, se generó una nube de palabras en Atlas.ti, lo que permitió una visualización más precisa de los temas emergentes en los datos.

Posteriormente, se asignaron códigos a fragmentos específicos de las entrevistas que contenían información significativa. Estos códigos fueron organizados en categorías amplias, agrupando temas relacionados para facilitar el análisis y la interpretación de los datos.

### ***Encuesta***

Así mismo, Feria et al. (2020), mencionan que:

La encuesta es la vía de indagación del nivel empírico, de carácter autoadministrado, que se aplica a un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, mediante un cuestionario, sus opiniones o criterios, acerca de las causas, las consecuencias, las posibles soluciones y los responsables directos e indirectos, del problema investigado. (p. 77)

La encuesta en este estudio se realizó para entender más profundamente las necesidades, percepciones y experiencias de los empleados en relación con la Gestión del Conocimiento y el uso de tecnologías de información y comunicación. Además, proporciono una visión integral sobre cómo los choferes de la empresa interactúan con las TIC y cómo estas influyen en su desempeño y en la Gestión del Conocimiento dentro de la empresa. Anexo. 3

## Resultados Obtenidos

### Resultados del objetivo 1

Definir teóricamente la Gestión del Conocimiento (GC) y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con el fin de establecer una base conceptual que permita comprender su interrelación y aplicación en el sector del transporte de carga pesada.

Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una revisión profunda de la literatura, que abarcó artículos académicos, libros y documentos relevantes que exploran tanto la definición como la evolución de la GC y las TIC. La selección de las fuentes se realizó con base en su actualidad, relevancia en el campo de estudio y enfoque teórico, con el propósito de obtener una visión clara y detallada de los conceptos clave.

El proceso de búsqueda bibliográfica incluyó términos como "Gestión del Conocimiento", "Tecnologías de la Información y Comunicación", "Las TIC y GC" y " Las TIC y la Gestión del Conocimiento en las organizaciones". Los artículos seleccionados se publicaron entre 2018 y 2023, y se priorizó la información en español e inglés, garantizando la inclusión de estudios actuales y pertinentes.

**Tabla 9.** *Matriz de consistencia teórica*

Bases De Datos	Filtros	Total de artículos	Artículos seleccionados
Google Scholar	Artículos del 2018 al 2023, idioma español	23	9
Proquest		8	4
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>13</b>

*Nota:* La tabla indica el total de artículos utilizados de las dos variables.

**Tabla 10. Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión	Exclusión
Traten sobre la GC y su relación con las TIC.	No aborden de manera clara la relación entre GC y TIC.
Estén escritos en español o inglés.	Estén enfocados en sectores no relevantes para el transporte de carga pesada.
Ofrezcan estudios empíricos o teóricos sobre el uso de TIC para optimizar la gestión del conocimiento en entornos organizacionales.	

*Nota: Esta tabla menciona los criterios que se utilizaron para la búsqueda y exclusión de información.*

Finalmente, se seleccionaron artículos que cumplieron con los requisitos de la investigación, los cuales aportaron la base teórica necesaria para desarrollar la revisión de la literatura.

### **Resultados**

La literatura revisada ofrece diversas perspectivas sobre la integración de las TIC en la GC:

**Tabla 11. Definiciones de la Gestión del Conocimiento**

Nombre del Artículo	Autor/Año	País	Definición
Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincia Mariscal Nieto, 2018.	Vizcarra, (2018)	Perú	La Gestión del Conocimiento trata de promover el mejor uso y aplicación del conocimiento disponible en la empresa. El intercambio de conocimientos que poseen los colaboradores, puede generar un sinnúmero de nuevas 51 aplicaciones y usos del conocimiento (información

---

Gestión del conocimiento en las organizaciones: un análisis bibliográfico.	Bastos, (2019)	Colombia	<p>útil retroalimentada), y así generar desarrollo y progreso organizacional. (p. 50)</p> <p>La Gestión del Conocimiento comprende todas aquellas herramientas que son implementadas con el objetivo de formarse y aumentar su capital intelectual, partiendo del conjunto de información y experiencias que generan un aprendizaje compartido dentro de todas sus áreas, buscando finalmente ventajas competitivas para crecer y sostenerse en el mercado. (p. 83)</p>
Vista de La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura.	Villasana et al., (2021)	México	<p>“La Gestión del Conocimiento es un método de gestión o disciplina emergente que busca utilizar el conocimiento generado de manera estructurada y sistemática para alcanzar metas y optimizar la toma de decisiones” (p. 56).</p>
Gestión del Conocimiento en las Organizaciones.	Perdomo, (2023)	Venezuela	<p>“La GC es un proceso de creación, organización, almacenamiento, distribución y medición relacionado con el uso estratégico de la información y conocimientos para la toma de decisiones y para conseguir los objetivos organizacionales” (p. 503).</p>

---



---

Gestión del Conocimiento en Organizaciones 4.0	Tasayco et al., (2023)	Perú	La GC es importante para el desarrollo de habilidades y destrezas en las organizaciones, mejorando continuamente su capacidad competitiva y fortaleciendo los recursos humanos.
--	------------------------	------	---

---

*Nota: Las definiciones presentadas en la tabla corresponden a conceptos clave de la gestión del conocimiento utilizados para estructurar el marco teórico de la investigación.*

Para definir teóricamente la gestión del conocimiento se realizó una revisión exhaustiva de diferentes enfoques propuestos por varios autores, estas definiciones proporcionan un panorama amplio de la Gestión del Conocimiento, destacando su papel estratégico en las organizaciones. No obstante, algunas definiciones se enfocan más en la estructura y la organización del conocimiento, mientras que otras subrayan el aspecto humano y el aprendizaje colaborativo. Es así, como de esta manera se logró definir a la gestión del conocimiento como un proceso integral y continuo de identificación, transformación y aplicación de conocimientos estratégicos en una organización, mediante la colaboración activa de sus miembros.

Este proceso es continuo ya que va más allá de una simple recopilación de datos, esto implica cultivar una cultura de aprendizaje que valore la curiosidad y la innovación, facilitando la creación de nuevos saberes a través de experiencias pasadas y lecciones aprendidas, con el fin de optimizar la toma de decisiones y asegurar la competitividad en este entorno de constante cambio.

**Tabla 12.** *Definiciones de las tecnologías de la información y comunicación*

<b>Nombre del Artículo</b>	<b>Autor/Año</b>	<b>País</b>	<b>Definición</b>
Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial	Bernal & Rodríguez, (2019)	Colombia	“Las Tecnologías de la Información y Comunicación es uno de los elementos más implementados como fuente de innovación en las empresas ya que permite presentar nuevos productos al mercado u optimizar los que ya están creados” (p. 87).
Las TIC como estrategia competitiva en la gestión empresarial	Pacheco & Rodríguez, (2019)	Venezuela	Las TIC son excelentes herramientas de gestión empresarial, almacenamiento y procesamiento de información, permiten medir la efectividad de las diversas actividades operacionales y de gestión empresarial, facilitando la toma de decisiones y disminución en los tiempos de respuesta, lo que hace a las organizaciones más viables y competitivas. (p. 296)
Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas	Blanco, (2020)	Venezuela	“Las Tecnologías de Información y Comunicación conocidas por sus siglas TIC son herramientas, procedimientos, programas y técnicas utilizadas para obtener, administrar, procesar, intercambiar y compartir información usando equipos tecnológicos” (p. 338).

---

<p>Tecnologías de la Información y Comunicación (CRM y ERP) como herramientas de segmentación y fidelización de clientes: El caso de los emprendimientos hoteleros de Cerro Alegre y Cerro Concepción, Valparaíso Chile</p>	<p>Pareti et al., Chile (2020)</p>	<p>“Las Tecnologías de la Información y Comunicación son instrumentos indispensables para mejorar y facilitar procesos y actividades de una organización” (p. 352).</p>
---	------------------------------------	---

---

*Nota: Las definiciones presentadas en la tabla corresponden a conceptos clave de las Tecnologías de la información y comunicación utilizados para estructurar el marco teórico de la investigación.*

De la misma manera, al explorar la literatura existente de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se revela que abarcan una amplia variedad de herramientas y metodologías que no solo facilitan la gestión de información, sino que también redefinen la forma en que interactuamos y colaboramos en diversos entornos que presentan sobre las TIC, abarcando desde su papel fundamental en la innovación y competitividad hasta su descripción técnica y operativa. En este sentido se establece que las Tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de herramientas y sistemas que facilitan la creación, procesamiento, intercambio y gestión de información en diversos formatos, promoviendo la colaboración, la innovación y la democratización del acceso a la información.

A partir de la revisión de la literatura de la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de la Información y Comunicación, la interconexión entre ambas es fundamental para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia y competitividad. No solo actúan como herramientas que facilitan la Gestión del Conocimiento, sino que también juegan un papel

transformador en la cultura y estructura organizativa. Para aprovechar al máximo estas tecnologías, es fundamental que las empresas desarrollen una estrategia que aborde tanto las oportunidades como los desafíos asociados con su implementación.

### **Resultados del objetivo 2**

Determinar cómo se gestiona el conocimiento dentro de la compañía para conocer y comprender como se crea, organiza, comparte y usa la información. Para este objetivo, se llevó a cabo una entrevista de manera presencial al gerente general de la empresa, la cual permitió obtener información de primera mano sobre las prácticas y percepciones del gerente en cuanto a la gestión del conocimiento en la compañía.

### **Entrevista aplicada**

#### ***Socialización***

**1. ¿En qué casos considera usted que adquiere más experiencia referente a sus funciones y por qué?**

El camino recorrido en Transmonserrate me ha dado la oportunidad de robustecer mi experiencia como líder. La base fundamental de este crecimiento ha sido la constante preocupación por el bien hacer. Este bien hacer lo hemos ido trabajando en mejorar las habilidades blandas de la empresa. En lo personal, mi preocupación por mejorar mis conocimientos y destrezas específicas mediante el aprendizaje o práctica han robustecido mis habilidades duras.

**2. ¿Qué métodos utiliza usted para adquirir conocimiento en la empresa?**

- Utilizar WhatsApp como un canal principal de comunicación.
- Telemetría
- Rastre GPS
- Software de Gestión de Transporte

**3. ¿Cree usted que todo el conocimiento adquirido en la empresa es útil, por qué?**

Si. Porque nos permite monitorear el rendimiento de cada vehículo en tiempo real, detectar posibles problemas antes de que se conviertan en costos elevados y tomar decisiones que mejoren tanto la seguridad de los conductores como la operatividad de la empresa.

***Internalización***

**4. ¿El conocimiento adquirido usted lo comparte dentro de la empresa, justifique?**

Si. La creencia que tengo al respecto es que el conocimiento le pertenece al universo y este debe ser transmitido para ser aprovechado y aplicado por cada persona, tanto en su vida personal como en lo laboral.

**5. ¿Los conocimientos adquiridos son aceptados en primera instancia o los analiza posteriormente, justifique?**

No siempre son aceptados. Las cosas nuevas asustan a algunas personas. Desde el interior vivimos el proceso y estamos en constante análisis de lo compartido. Tanto en su forma, como en el enfoque y los resultados que deseamos obtener.

***Externalización***

**6. ¿Por qué cree usted que el conocimiento adquirido en la organización es útil en su trabajo?**

Porque puede ser aplicado y aprovechado por cada colaborador dentro de la empresa.

**7. ¿Qué tanto influyen los conocimientos adquiridos en sus quehaceres diarios dentro de la empresa?**

Su influencia es importante e indispensable para el crecimiento de nuestra empresa y desarrollo de cada uno de los miembros que la componen.

**8. ¿Considera usted que mediante la interacción con sus pares aprende algo nuevo, por qué?**

Si. Rodearse de gente llena de conocimientos y experiencias, hace que sea más fácil aprender y se crece de manera exponencial.

### Combinación

**9. ¿Los conocimientos adquiridos por usted de qué manera son plasmados y/o compartidos en la empresa?**

Explicando lo aprendido con mis propias palabras durante conversaciones individuales o grupales.

**10. ¿Con el conocimiento adquirido por usted, se podría generar una guía o un manual que sirva para distintas personas dentro de la organización, explique por qué?**

Siempre será posible servir, en la forma y manera que se necesite. Sin embargo, soy un convencido de que el aprendizaje es el resultado de las vivencias personales que tiene cada ser humano. Compartir experiencias es solo una manera de mostrar un observador distinto, otra forma de dar directrices.

### Gráfica 3. Nube de palabras



**Nota:** La nube de palabras muestra los términos que más se mencionan en la entrevista.

Para el análisis de la entrevista se utilizó Atlas.ti, la cual generó un resumen de IA que permitió determinar cómo se gestiona el conocimiento en la empresa. El entrevistado destaca la importancia de aprender constantemente y compartir ese conocimiento dentro de la organización para el beneficio de todos. Se mencionan métodos como el uso de WhatsApp y tecnología de rastreo para adquirir información útil para la empresa. Se enfatiza en la importancia de la

colaboración con los colegas para el crecimiento de la empresa y el desarrollo individual.

(ATLAS.ti., 2024)

Este proceso facilitó la identificación de los métodos y herramientas empleados, así como la comprensión de las prácticas actuales relacionadas con el intercambio de información y colaboración entre los colaboradores. Además, el gerente muestra disposición para considerar propuestas que contribuyan a mejorar los procesos de gestión del conocimiento, esto refleja un interés por fortalecer las prácticas actuales y promover un desarrollo organizacional más sólido y eficiente.

### Resultados del objetivo 3

Con el objetivo de identificar las tecnologías utilizadas por el personal de la empresa Transmonserrate S.A. para la gestión del conocimiento, se aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos se analizaron desde un enfoque cuantitativo lo que permitió conocer las tecnologías empleadas por el personal.

Este proceso se realizó mediante Google Forms, para luego exportar los datos recolectados a Microsoft Excel y posteriormente generar las tablas y gráficos que se presentan a continuación.

**Tabla 13.** Familiaridad con los Conceptos de Gestión del Conocimiento

N°	Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	No, en absoluto	6	16%
2	He escuchado algo sobre ellos	16	43%
3	Los conceptos son familiares para mí, pero no se conocen en nuestra empresa	1	3%
4	Sí, y la empresa ha iniciado a trabajar con ellos sin considerarlos en su estrategia	1	3%
5	Sí, y nuestra empresa trabaja activamente con estos conceptos e incluso los considera dentro de su estrategia	13	35%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Esta tabla indica el nivel de conocimiento de los conceptos de Gestión del Conocimiento por parte del personal en su entorno laboral.

Los resultados muestran una diversidad en el conocimiento del personal sobre Gestión del Conocimiento. Un 16% no tiene conocimiento sobre estos conceptos, mientras que un 43% solo los conoce de manera superficial. Un 3% está familiarizado con ellos, pero no se aplican en la empresa, y otro 3% indica que la organización ha comenzado a implementarlos, aunque de manera informal. Por último, un 35% afirma que la empresa los utiliza activamente como parte



de su estrategia. Estos resultados reflejan avances y áreas de mejora para fortalecer la comprensión y aplicación de estos conceptos en la empresa.

Esto indica que la empresa está en posición de fortalecer la Gestión del Conocimiento como un componente clave de su estrategia. Sin embargo, aún existe una brecha en el entendimiento y la percepción de su aplicación entre los colaboradores. Para ello, se recomienda establecer programas de capacitación y apoyar a los colaboradores con mayor experiencia para que lideren el cambio hacia una cultura organizacional basada en el conocimiento

**Tabla 14.** Valoración de actividades llevadas a cabo en su empresa

N°	Opción de Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La gestión de recursos humanos funciona bien	5%	8%	14%	43%	<b>30%</b>
2	El personal es, en un alto porcentaje, competente y profesional	3%	8%	22%	27%	<b>41%</b>
3	Los empleados están altamente motivados y comprometidos con sus labores	3%	11%	16%	32%	<b>38%</b>
4	Los empleados son estimulados continuamente para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas	5%	11%	19%	35%	<b>30%</b>

---

<b>5</b>	Todos los empleados juegan un papel importante en la innovación en nuestro negocio al ser considerados sus conocimientos e ideas	3%	11%	16%	30%	<b>41%</b>
<b>6</b>	La estrategia, la misión, los valores, los objetivos y las normas están claramente definidos y todos nuestros empleados son conscientes de ellos	3%	8%	16%	24%	<b>49%</b>
<b>7</b>	Los puestos de trabajo y las líneas de mando están claramente definidos	3%	8%	11%	38%	<b>41%</b>
<b>8</b>	La cultura y espíritu de la empresa es positiva	5%	8%	8%	32%	<b>46%</b>
<b>9</b>	En la empresa se fomenta la seguridad en el empleo y la existencia de poca incertidumbre	3%	8%	8%	32%	<b>49%</b>
<b>10</b>	La comunicación es abierta e involucra a todos y cada uno de los empleados	3%	8%	11%	35%	<b>43%</b>

---

---

<b>11</b>	El trabajo en equipo es típico para nosotros	3%	11%	16%	27%	<b>43%</b>
<b>12</b>	Es importante para nosotros estar en contacto continuo con todo nuestro entorno y desarrollar nuestras redes de comunicación (clientes, proveedores, competidores, gobierno)	3%	8%	14%	38%	<b>38%</b>

---

***Nota:** Esta tabla mide las actitudes sobre la gestión de recursos humanos, motivación, estrategia organizacional y cultura de trabajo en equipo.*

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados perciben de manera positiva la seguridad laboral, la claridad en los roles, la estrategia organizacional y la comunicación interna, con porcentajes superiores al 70% en cada aspecto. Esto indica que la empresa cuenta con una base sólida en términos de estructura y cultura organizacional. Sin embargo, áreas como la motivación, el compromiso, y la generación y compartición de conocimientos presentan respuestas más divididas, con hasta un 35% de desacuerdo o indecisión, lo que sugiere que estas dimensiones no están siendo plenamente desarrolladas o comunicadas.

Esto demuestra que, aunque la empresa tiene fortalezas claras en áreas como la seguridad laboral y la comunicación, es necesario mejorar la motivación y la participación en la innovación y el intercambio de conocimientos. Implementar estrategias que fomenten el reconocimiento y la colaboración puede potenciar el desempeño organizacional y fortalecer el compromiso de los empleados.

**Tabla 15.** Valoración de las actividades de conversión del conocimiento en la empresa

Nº	Opción de Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El entrenamiento informal de los empleados se da mediante la observación de la realización de actividades de expertos de nuestra propia empresa	8%	5%	30%	35%	<b>22%</b>
2	El diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles es habitual en la empresa	0%	11%	32%	30%	<b>27%</b>
3	El uso de pensamiento deductivo e inductivo es común entre los empleados	0%	11%	41%	30%	<b>19%</b>
4	La opinión subjetiva es permitida en todos los niveles	8%	8%	22%	38%	<b>24%</b>
5	Es indispensable la creación de manuales, documentos y <i>best practices</i> de productos y procesos	3%	8%	24%	41%	<b>24%</b>
6	La educación y entrenamiento formales con cursos es proporcionada por personal de la misma empresa	3%	16%	24%	32%	<b>24%</b>

7	Son actualizados constantemente mediante cursos dados por agentes externos a la empresa (universidades, centros tecnológicos, congresos, seminarios, etc.)	0%	16%	16%	38%	<b>30%</b>
8	Publican continuamente información interna de la empresa para todos los empleados	3%	16%	19%	30%	<b>32%</b>

*Nota: En esta tabla se evalúan las actividades realizadas en la empresa para la gestión del conocimiento según el modelo SECI (Socialización, Exteriorización, Combinación e Interiorización).*

Los resultados reflejan que han avanzado significativamente en la gestión del conocimiento dentro de la empresa de transporte de carga pesada, en lo que respecta al entrenamiento informal mediante observación con un 57%, la documentación de procesos y mejores prácticas un 65% y la actualización constante a través de agentes externos un 68%. Sin embargo, persisten áreas de mejora evidenciadas en los niveles de indecisión respecto al uso del pensamiento deductivo e inductivo con el 41% y el diálogo creativo un 32%, lo que indica que estas actividades no están completamente consolidadas por los empleados. Aunque la mayoría valora la apertura a opiniones subjetivas y la publicación de información interna, existen percepciones que señalan una escasa estandarización o claridad en estas acciones.

Esto indica que, pese a los avances significativos alcanzados en la gestión del conocimiento, es necesario implementar estrategias más claras y sostenibles para maximizar su impacto, y consolidar una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la innovación y la eficiencia.

**Tabla 16.** Las TIC como fuente de ventaja competitiva

N°	Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	Papel nulo	1	3%
2	Papel limitado	5	14%
3	Papel moderado	6	16%
4	Papel importante	13	35%
5	Rol imprescindible	12	32%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Esta tabla evalúa el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como factor de ventaja competitiva en la empresa

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados reconoce una alta relevancia del tema evaluado, calificándolo como importante un 35% e imprescindible el 32%. Un 16% desempeña un papel moderado, mientras que el 3% lo evalúa como nulo y el 15% limitado. Lo que evidencian que, aunque existe una unanimidad mayoritaria sobre su importancia, todavía continúan sectores que no perciben completamente su impacto o utilidad en las actividades diarias lo que sugieren la necesidad de fortalecer la comunicación y visibilizar los beneficios para lograr una percepción más uniforme.

Esto podría reflejar una falta de comprensión o una experiencia diferente con respecto al tema. Esta diversidad de opiniones indica que, para lograr una percepción más unificada, se debe abordar los aspectos que generan dudas mediante una mayor comunicación, e implementar acciones que mejoren la experiencia de quienes no la consideran tan relevante, como brindarles más información o apoyo, para que puedan ver su importancia.

**Tabla 17.** *Uso y gestión de las TIC en la empresa de transporte.*

N°	Opción de Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las TIC son imprescindibles en las actividades diarias de la empresa	0%	3%	19%	38%	<b>38%</b>
2	Las TIC y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades organizacionales	0%	5%	22%	43%	<b>30%</b>
3	En el diseño de la estrategia de la empresa, se considera la inversión y uso de las TIC	0%	5%	11%	49%	<b>35%</b>
4	La empresa actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente	3%	5%	24%	43%	<b>24%</b>
5	Los empleados que hacen uso de las TIC reciben entrenamiento específico de su uso	3%	11%	32%	32%	<b>22%</b>
6	Los empleados tienen acceso a las TIC desde sus puestos de trabajo	5%	5%	24%	46%	<b>19%</b>

**Nota:** *Esta tabla refleja la valoración sobre la integración, actualización y capacitación en TIC dentro de la empresa de transporte*

Los resultados indican que la mayoría de los empleados considera que las TIC son importantes para las actividades diarias de la empresa, con un 38% totalmente de acuerdo y otro 38% de acuerdo. Además, se reconoce que las TIC se adquirieron con una visión clara de las necesidades organizacionales, aunque un 22% está indeciso sobre ello, lo que con lleva una incertidumbre sobre la actualización constante de hardware y software, y la capacitación específica en el uso de las TIC, con un 24% de indecisos y un 22% que no está completamente de acuerdo.

Esto quiere decir que, aunque las TIC están integradas, aún hay áreas que necesitan atención, como la formación continua y la actualización tecnológica, para optimizar su uso y asegurar que todos los empleados puedan aprovechar plenamente estas herramientas.

**Tabla 18.** Valoración de la Inversión en Tecnologías de Información y Comunicación por la Empresa

Nº	Opción de Respuesta	1	2	3	4	5
1	El comportamiento promedio de la inversión hecha en hardware (considerando compra y/o renta de ordenadores, implantación de redes locales, etc.) en los últimos 3 años	11%	16%	27%	16%	<b>30%</b>
2	El comportamiento promedio de la inversión hecha en software (aplicaciones, Internet) en los últimos 3 años	8%	14%	27%	24%	<b>27%</b>



---

3	El comportamiento promedio de la inversión hecha en capacitación y entrenamiento del personal para uso de las TIC en los últimos 3 años	8%	16%	32%	16%	<b>27%</b>
---	---	----	-----	-----	-----	------------

---

***Nota:** Esta tabla evalúa el impacto de las inversiones en hardware, software y capacitación en TIC y como han influido en el funcionamiento de la empresa*

Los resultados reflejan un progreso significativo en diversas áreas de inversión en tecnologías de la información y comunicación el hardware, el 30% percibe un crecimiento espectacular y el 27% estabilidad. En software, las categorías de estabilidad 27% y crecimiento espectacular 27% predominan, lo que sugiere una alta prioridad en aplicaciones y servicios en línea. Sin embargo, la capacitación en TI, aunque cuenta con un 27% que reporta un crecimiento significativo, es percibida principalmente como moderada 32%, evidenciando que esta área puede estar menos priorizada. Para maximizar el aprovechamiento del hardware y software, se recomienda equilibrar las inversiones y fortalecer la capacitación del personal.

Esto indica que el comportamiento de la inversión en tecnologías de la información y comunicación evidencia un enfoque, particularmente en hardware y software, donde se perciben avances significativos. Sin embargo, la capacitación del personal, aunque reconocida como importante, parece recibir menor atención, lo que podría limitar el potencial de las tecnologías adquiridas. Este panorama resalta la necesidad de una estrategia equilibrada que combine inversión en tecnología con el desarrollo de competencias, permitiendo maximizar el uso de los recursos tecnológicos y fortalecer la competitividad organizacional.

**Tabla 19.** *Uso de las TIC en la empresa*

Nº	Opción de Respuesta	Uso nulo	Uso poco	Uso moderado	Uso bastante	Uso intenso
1	Para tareas de gestión, administración y contabilidad	5%	14%	32%	27%	<b>22%</b>
2	Para trámites y gestiones bancarias y financieras	8%	11%	22%	38%	<b>22%</b>
3	Para consultar y acceder al conocimiento (mediante Internet, correo electrónico y acceso a bases de datos externas e internas) del propio personal de la empresa, de los clientes, de los proveedores, de los competidores, etc.	8%	16%	27%	27%	<b>22%</b>
4	Para compartir, publicar y transmitir el conocimiento (mediante Internet, correo electrónico y acceso a bases de datos externas e internas) al propio personal de la empresa, a los clientes, a los proveedores, a los competidores, etc.	11%	8%	35%	22%	<b>24%</b>

**Nota:** *La tabla evalúa el uso de las TIC en tareas de gestión, trámites bancarios y acceso y transmisión de conocimiento dentro de la empresa*

Los resultados de la encuesta muestran que las TIC son utilizadas principalmente para tareas de gestión, administración y contabilidad, con un 32% de uso moderado, 27% de uso bastante frecuente y 22% de uso intenso. En la parte financieros, el 38% las utiliza de manera

bastante frecuente, y el 22% de manera intensa. En cuanto al acceso al conocimiento, el 27% las emplea moderadamente y 22% de forma intensa.

Por otro lado, para compartir y transmitir el conocimiento, el 35% tiene un uso moderado, 24% un uso intenso y 22% un uso bastante frecuente. Sin embargo, un porcentaje significativo aún presenta uso nulo o poco, especialmente en la consulta y transmisión del conocimiento, lo que indica un potencial de mejora en la adopción y capacitación en TIC dentro de la empresa.

Esto implica que, aunque las TIC se emplean regularmente en tareas de gestión y trámites financieros, su uso en el acceso y la transmisión del conocimiento sigue siendo limitado, revelando que aún existe una brecha en su adopción. Para mejorar la eficiencia y la colaboración, es clave implementar estrategias de formación y promover su uso para optimizar la gestión del conocimiento y el intercambio de información. Por lo tanto, es necesario fortalecer la integración de estas herramientas para mejorar la eficiencia y el flujo de conocimiento.

**Tabla 20.** *Uso de las TIC para la Gestión del Conocimiento en la Empresa*

N°	Opción de Respuesta	Teléfono móvil	Ordenador	Internet	Red local ( Intranet y/o Extranet	Correo electrónico	Página web	Foros electrónicos	Otras tecnologías
1	Observación, ya sea del comportamiento de los clientes, de las actividades de expertos de nuestra propia empresa y/o de las actividades y procesos de nuestros competidores	70%	3%	3%	5%	11%	3%	5%	0%

---

2	Experimentación y/o simulación de procesos o productos	49%	8%	22%	8%	3%	3%	3%	<b>5%</b>
3	Diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles de la empresa	57%	3%	11%	3%	14%	0%	5%	<b>8%</b>
4	Elaboración de manuales, documentos y <i>best practices</i> de productos y procesos	51%	11%	14%	3%	8%	5%	3%	<b>5%</b>
5	Actualización constante de bases de datos de productos y procesos	46%	11%	16%	3%	8%	5%	5%	<b>5%</b>
6	Diálogo y su correspondiente documentación con elementos de nuestro entorno: clientes, competidores, proveedores, etc.	54%	8%	11%	3%	8%	8%	3%	<b>5%</b>
7	Educación y entrenamiento formales con cursos, ya sea proporcionado por personal de la misma empresa o por agentes externos a la empresa (universidades, centros tecnológicos, congresos, seminarios, etc.)	51%	8%	11%	0%	8%	8%	5%	<b>8%</b>

---

---

8	Acceso a información especializada mediante revistas, manuales, libros, foros, etc.	46%	11%	14%	5%	8%	3%	5%	<b>8%</b>
9	Publicación de información interna de la empresa para todos nuestros empleados y para el público en general	57%	8%	8%	3%	5%	3%	5%	<b>11%</b>

---

*Nota: Esta tabla indica qué TIC utilizan los empleados, en las tareas de gestión del conocimiento dentro de la empresa.*

Los resultados indican que la empresa depende principalmente del teléfono móvil para diversas actividades. Se utiliza en un 70% para la comunicación directa con el personal especializado que trabaja en la organización, un 49% para la experimentación de procesos, y un 57% tanto para el intercambio de ideas como para la publicación de información interna. Sin embargo, las herramientas digitales más avanzadas, como la página web, los foros electrónicos y las bases de datos especializadas, se emplean de forma escasa, dado que su uso es muy bajo, con una utilización que varía entre el 0% y el 5%. La actualización de bases de datos y la educación formal dependen en su mayoría del móvil en un 46% y métodos tradicionales.

Esto refleja una inclinación hacia tecnologías accesibles y móviles. Sin embargo, la baja utilización de herramientas como redes locales, páginas web y foros electrónicos sugiere que estas no están integradas de manera efectiva en las operaciones diarias. Esto podría limitar el potencial de colaboración y el intercambio de conocimiento, para ampliar las opciones disponibles y potenciar su contribución en la gestión del conocimiento y la optimización de los

procesos internos, lo que sugiere la necesidad de implementar herramientas TIC formales y especializadas.

### **Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos a través de la entrevista y la encuesta aplicada en la empresa Transmonserrate S.A. revelan importantes hallazgos sobre la Gestión del Conocimiento y el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Estos se analizan a partir de las perspectivas del gerente y los empleados, contrastándolos con la teoría y evaluando tanto coincidencias como discrepancias.

El gerente destaca que la Gestión del Conocimiento en la empresa se centra en la adquisición, análisis y transmisión del saber, con un énfasis en fomentar el aprendizaje colectivo y compartir información a nivel organizacional y personal. Sin embargo, reconoce que el temor al cambio puede dificultar la aceptación inicial del conocimiento adquirido. Por otra parte, los empleados coinciden en la importancia de compartir conocimiento, pero divisan que las herramientas y prácticas actuales no están completamente estructuradas ni optimizadas, lo que limita su efectividad. Esto refleja una brecha entre la visión estratégica del gerente y la realidad operativa percibida por los empleados.

Este contexto, se alinea con la definición de Álvarez (2020), quien describe la gestión del conocimiento como un proceso ordenado que va desde la identificación hasta la retención del saber. Sin embargo, mientras que el gerente percibe que este proceso tiene un impacto positivo, los empleados resaltan la necesidad de formalizar las prácticas para que sean más eficaces y estructuradas.

Por otro lado, en cuanto a las tecnologías utilizadas, el gerente menciona herramientas como WhatsApp, software especializado para la gestión de transporte, sistemas de telemetría y rastreo GPS que permiten monitorear el desempeño en tiempo real. Estas herramientas reflejan un enfoque orientado a la innovación y la optimización operativa. Mientras tanto, los empleados

destacan el uso de herramientas más básicas, como teléfonos móviles e Internet, para compartir información de manera informal. Este contraste señala una brecha tecnológica que limita el potencial de las TIC dentro de la empresa, evidenciando la necesidad de invertir en tecnologías formales para la gestión del conocimiento y de fortalecer la capacitación del personal para aprovecharlas completamente.

De acuerdo con Pacheco & Rodríguez (2019),

Las TIC son excelentes herramientas de gestión empresarial, almacenamiento y procesamiento de información, permiten medir la efectividad de las diversas actividades operacionales y de gestión empresarial, facilitando la toma de decisiones y disminución en los tiempos de respuesta, lo que hace a las organizaciones más viables y competitivas. (p. 296)

En general, tanto el gerente como los empleados reconocen la importancia de compartir y adquirir conocimiento, mostrando una convergencia en este aspecto. Sin embargo, las discrepancias surgen al comparar las prácticas actuales, debido a que el gerente ve mejoras en desempeño y crecimiento, mientras que los empleados señalan limitaciones en las herramientas. Además, el gerente usa tecnologías avanzadas, mientras que los empleados dependen de herramientas más básicas, lo que evidencia la necesidad de una mejor integración tecnológica en la organización.

En definitiva, se confirma que la Gestión del Conocimiento y el uso de TIC en Transmonserrate S.A. tienen un impacto positivo, pero también expone áreas que requieren mejoras. Debido a que existen desafíos como la ausencia de un sistema formal de gestión del conocimiento y el uso limitado de herramientas tecnológicas. Mejorar la capacitación del personal e implementar un sistema integral de Gestión del Conocimiento junto con la



implementación de herramientas adecuadas, no solo ayudaría a cerrar esta brecha, sino que también potenciaría una gestión del conocimiento más eficaz y alineada con las necesidades de la empresa.

## Conclusiones

- Luego de revisar la literatura y sistematizar los conceptos de diferentes fuentes, se definieron los elementos fundamentales de la Gestión del Conocimiento, incluyendo su importancia, características, dimensiones, modelos, beneficios y desafíos. También se identificaron los conceptos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), englobando su importancia, características, clasificación, componentes y su relación con las empresas.
- Una vez aplicada la entrevista, se procedió a utilizar la herramienta Atlas.ti, lo que permitió determinar que la Gestión del Conocimiento en la empresa se gestiona a través de tecnologías no formales como WhatsApp. Estas herramientas facilitan un flujo de información rápido y accesible, favoreciendo la colaboración y una cultura organizacional enfocada en la mejora continua. No obstante, se observó que estas prácticas carecen de una formalización adecuada, ya que no existen procesos estructurados ni herramientas específicas para gestionar el conocimiento de manera eficiente.
- Luego de aplicar la encuesta se logró identificar que las TIC utilizadas por los empleados, son principalmente herramientas básicas e informales como el teléfono móvil, el internet y el correo electrónico, que facilitan la comunicación y la gestión operativa en la empresa, Sin embargo, estas herramientas no están diseñadas para una gestión formal y estructurada del conocimiento, lo que limita su capacidad para organizar y compartir conocimiento de manera sistemática dentro de la empresa.
- Esta propuesta responde a los problemas identificados dentro de la empresa, lo que dio paso a la elaboración de un plan de acción para implementar un sistema integral de Gestión del Conocimiento basado en TIC, el cual está diseñado para fortalecer la comunicación interna, mejorar el acceso a la información y promover la capacitación continua del personal.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda, que la carrera de Gestión de la Información incluya asignaturas dedicadas a la enseñanza integral de las Tecnologías de la Información y la Gestión del Conocimiento, abarcando tanto sus definiciones teóricas como las metodologías, técnicas y herramientas para su aplicación práctica. De esta manera, se elevará el nivel de competencia técnica de los futuros profesionales y se fomentará una comprensión profunda del conocimiento como recurso estratégico, capacitándolos para optimizar procesos y generar valor organizacional a través de una gestión efectiva del conocimiento.
- Se recomienda, al gerente de la empresa Transmonserrate S.A considerar la adopción de herramientas más formales para optimizar su administración en Gestión del Conocimiento, que permitan una organización más estructurada de la información y un control más eficiente de los datos compartidos entre los empleados, de tal manera que la empresa sea beneficiaría de un flujo de información más organizado, con mayor seguridad en el manejo de datos, y un entorno de trabajo más colaborativo.
- Se recomienda al personal de Transmonserrate fortalecer sus competencias digitales especialmente en el uso de plataformas de colaboración y Gestión del Conocimiento para mejorar el intercambio y acceso a la información. Por otra parte, se sugiere al gerente de la empresa, incorporar tecnologías formales y especializadas en la gestión del conocimiento para mejorar la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los empleados.
- Como recomendación, se sugiere a la empresa Transmonserrate S.A., implementar el plan de acción, asegurando su adecuado seguimiento y evaluación.

## Referencias

- Álvarez Gonzaga, B. R. (2020). La gestión del conocimiento como generador de ventaja competitiva en organizaciones educativas (Lambayeque, Perú). *Revista Cientific*, 5(17), 205-220. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.10.205-220>
- Arceo Moheno, G. (2009). *El Impacto de la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de Información en la Innovación: un estudio en las Pyme del sector agroalimentario de Cataluña*. [Tesis Doctoral]. Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/gam/gam.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arriola Osorio, W. W. (2021). *Gestión del conocimiento en una empresa de transportes*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72792>
- ATLAS.ti. (2024). *Version 25.0.0*. ATLAS.ti Scientific Software Development.
- Avendaño Pérez, V., & Flores Urbáez, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 4(10), 201-227. <https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2016.10.181>
- Barradas Martínez, M. d., & Rodríguez Lázaro, J. (2021). Modelos de creación de conocimiento: una revisión teórica. *Técnica Administrativa - CyTA*, 20(1). <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=200102>
- 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. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/issn.2346-030X>

- Becerra Sánchez, L. Y. (2020). Tecnologías de la información y las Comunicaciones en la era de la cuarta revolución industrial: Tendencias Tecnológicas y desafíos en la educación en Ingeniería. *Entre Ciencia E Ingeniería*, 14(28), 76-81.  
<https://doi.org/10.31908/19098367.2057>
- Bermúdez-Arango, A. P., Cuéllar-Torres, C. J., & Riascos-Erazo, S. C. (2020). Estrategias de aprendizaje organizacional y tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar la gestión de conocimiento en las pymes del Valle del Cauca, Colombia. *Escuela de Administración de Negocios*(89), 69-90.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2818>
- Bernal Jiménez, M. C., & Rodríguez Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24(1), 85-95. <https://doi.org/10.22517/23447214.20401>
- Blanco Alarcón, L. A. (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. *Educere*, 24(78), 337-349.  
<https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/35663284012.pdf>
- Burgos, R., Burgos Frías, N., Gilsanz Rodríguez, F., Téllez de Peralta, G., & Rodríguez Montes, J. A. (2020). Aristóteles: creador de la filosofía de la ciencia y del método científico (parte I). *Anales de la Real Academia de Doctores de España*, 5(2), 279-295.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817595>
- Castellano, N., & Díaz, B. (2020). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. *Negotium*(47), 5-12.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4765991>

Compañía De Transporte De Carga Pesada Virgen De Monserrate S.A. Transmonserrate. (2021).

*EMIS*. Retrieved 13 de 05 de 2024, from [https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Compania\\_de\\_Transporte\\_de\\_Carga\\_Pesada\\_Virgen\\_de\\_Monserrate\\_SA\\_Transmonserrate\\_es\\_5465247.html#:~:text=abril%20de%202024-,Compa%C3%B1a%20de%20Transporte%20de%20Carga%20Pesada%20Virgen%20de%20Monserrate%20S.A.,a](https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Compania_de_Transporte_de_Carga_Pesada_Virgen_de_Monserrate_SA_Transmonserrate_es_5465247.html#:~:text=abril%20de%202024-,Compa%C3%B1a%20de%20Transporte%20de%20Carga%20Pesada%20Virgen%20de%20Monserrate%20S.A.,a)

Cuervo Ocampo, J. E. (2016). *Propuesta de un sistema de Gestión del Conocimiento para el museo de arte moderno de Medellín (MAMM)*. [Tesis de maestría]. Universidad EAFIT. Repositorio digital institucional.

[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11562/JuanEsteban\\_CuervoOcampo\\_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11562/JuanEsteban_CuervoOcampo_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cueva Luza, T., Jara Córdova, O., Arias Gonzáles, J. L., Flores Limo, F. A., & Balmaceda Flores, C. A. (2023). Métodos mixtos de investigación para principiantes. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.*, 1-170.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>

Cusihuamán Sisa, G. N., & Alarcón Condori, J. G. (2020). Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú. *PUBLICACIONES*, 50(2), 15-29.

<https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13940>

Feria Ávila., H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

- Flores-Carretero, E. (2024). *7 características de la gestión del conocimiento que puedes aprovechar para tener una ventaja competitiva*. IEIE: <https://www.ieie.eu/la-gestion-del-conocimiento/>
- González Beuses, A. G. (2019). Incidencia de las Organizaciones Inteligentes en la Gestión del Conocimiento. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 336-392.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.283>
- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica Estelí*(33), 52-63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(4), 19-31.  
<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>
- Lázaro Díaz, V. (2022). *Aprovechamiento de las TIC y de las redes sociales en las organizaciones Oleícolas*. [Título de maestría]. Jaen: Universidad de Jaén.  
<https://hdl.handle.net/10953.1/21452>
- Ludeña, J. A. (07 de Diciembre de 2021). *Diferencia entre muestra y población*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html#:~:text=La%20muestra%20es%20utilizada%20para,investigador%20realizar%C3%A1%20el%20an%C3%A1lisis%20estad%C3%ADstico>
- Macías-Quijije, N. M., & Zambrano-Zambrano, E. J. (2020). La gestión del conocimiento para el mejoramiento de las asociaciones textiles registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 283-325.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1336>

- Mariño, S. I. (2018). Tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el apoyo de procesos de gestión del conocimiento en aulas virtuales. *Revista Educación En Ingeniería, 13*(26), 77-81. <https://doi.org/10.26507/rei.v13n26.919>
- Méndez Ortiz, L., Cruz Landa, A. J., & Galindo Parra, N. d. (2018). Gestión del Conocimiento y las TIC. *Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.  
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/11/gestion-conocimiento-tics.html>
- Moncayo Sánchez, Y. P., Vallejo Sánchez, D. P., Gavilanes Sagñay, M. A., & Camacho Gaibor, V. P. (2023). La gestión del conocimiento y las TICs como herramientas del marketing digital en la administración de empresas. *Revista Bibliotecas. Anales de Investigación, 19*(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8821114>
- Morales Torres, M., Cárdenas Zea, M. P., Morales Tamayo, Y., Bárzaga Quesada, J., & Campos Rivero, D. S. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(3), 128-134.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000300128](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300128)
- Navas Olmedo, W. H. (2022). Modelo de gestión del conocimiento para potenciar el capital intelectual de una empresa, caso de estudio. *Aula virtual, 3*(8), 205-2018.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7506768>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Universidad Técnica de Machala.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Ortiz Gómez, J., & Ostos Ortiz, O. L. (2020). *Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior*. Universidad Santo Tomas. <http://hdl.handle.net/11634/28283>



Pacheco Barrera, D. D., & Rodríguez Ollarves, R. J. (2019). Las Tic como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Revista Enfoques*, 3(12), 286-298.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>

Pareti, S., Cordova, A., & Fuentes, J. I. (2020). Tecnologías de la Información y Comunicación (CRM y ERP) como herramientas de segmentación y fidelización de clientes: El caso de los emprendimientos hoteleros de Cerro Alegre y Cerro Concepción, Valparaíso Chile.

*Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*(31), 342-356.

<https://www.proquest.com/openview/5c14f7418e61fc263b36c94ddeac224d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Peralta-Roncal, L. E., Gaona Portal, M. d., Luna Acuña, M. L., & Bazán Linares, M. V. (2023).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*, 7(1), 1-8.

<https://doi.org/10.32719/26312816.2023.7.1.1>

Perdomo Rosales, R. (2023). Gestión del Conocimiento en las organizaciones. *Revista*

*EDUCARE*, 27(1), 497-517. <https://revistas.investigacion->

[upelipb.com/index.php/educare/article/view/1904](http://upelipb.com/index.php/educare/article/view/1904)

Ramos Stierle, A. (2020). Reflexiones del conocimiento en la actualidad . *Capitel*.

<https://capitel.humanitas.edu.mx/reflexiones-del-conocimiento-en-la-actualidad/>

Real Academia Española. (2024). *Diccionario de la Lengua Española (23a ed.)*.

<https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>

Retegui, L. M. (2020). La observación participante en una redacción. *La Trama De La*

*Comunicación*, 24(2), 103-119. <https://doi.org/10.35305/lt.v24i2.747>

- Rodríguez, D. (15 de Mayo de 2020). *Las TIC en la vida cotidiana: usos, ventajas, desventajas*. Liferder: <https://www.liferder.com/tic-vida-cotidiana/>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Rubier Valdés, D. (2019). La incidencia de la gestión del conocimiento en el éxito de las organizaciones. *Cooperativismo Y Desarrollo*, 7(3), 392-405. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/269>
- Sánchez Martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Sánchez Valdez, S. Y. (2022). *El proceso de alineamiento estratégico en la gestión del conocimiento como fuente de ventaja competitiva* (1 ed.). Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/ulead/243841?page=118>
- Schwartz, J., Denny, B., Mallon, D., Durme, Y. V., Hauptmann, M., Yan, R., & Poynton, S. (2020). Knowledge management Creating context for a connected world. *Deloitte Insights*, 64-71. [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/us43244\\_human-capital-trends-2020/us43244\\_human-capital-trends-2020/di\\_hc-trends-2020.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/us43244_human-capital-trends-2020/us43244_human-capital-trends-2020/di_hc-trends-2020.pdf)
- Tasayco-Jala, A. A., Rojas-Gutiérrez, W. J., & Rouillon-Apagüño, J. R. (2023). Gestión del Conocimiento en Organizaciones 4.0. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 278-294. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.513>

- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18), 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Vizcarra Ticona, E. W. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincia Mariscal Nieto, 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Moquegua. Repositorio institucional Digital UNAM. <https://repositorio.unam.edu.pe/items/91a9d4d6-98f0-4696-9947-9d2747ad218b>
- Yanez Sánchez, C. M., Andrade Mora, C. M., Averos Silva, L. E., Gavilánez Franco, G. R., Baquerizo Castro, M., & Monserrate Rocafuerte, W. R. (2024). *La Gestión del conocimiento. Una herramienta al servicio de la tecnociencia*. Editorial Tecnocientífica Americana. <https://elibro.net/es/ereader/ulead/251439?page=30>

## Anexos

### Anexo 1. Guía de Observación

#### Guía de Observación

<b>Nombre de la empresa:</b> Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. (Transmonserrate S.A.)	
<b>Nombre de la observadora:</b> Sabrina Yamileth García Ormaza	
<b>Fecha de la observación:</b> 11/06/2024	<b>Hora:</b> 09:00 am

**Objetivo:** Identificar cuáles son los conocimientos teóricos y prácticos que posee la empresa Transmonserrate S.A sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación para fomentar la Gestión del conocimiento.

En la observación participaron 2 colaboradores claves de la empresa: Gerente general, y un chófer para una visión integral de cómo se gestiona el conocimiento usando las TIC y cómo se perciben en las diferentes funciones de la organización.

Tics para la Gestión del Conocimiento	SÍ	NO	Observación
¿Se puede observar la presencia de tecnologías de la información en las instalaciones de la empresa?	X		
¿Se observa que en la empresa tienen acceso a intranet e internet?	X		
¿Se fomenta y facilita la colaboración entre los conductores de camiones para compartir experiencias y conocimientos sobre rutas, condiciones del tráfico, y técnicas de conducción segura?	X		Si mediante WhatsApp, pero solo se tratan temas puntuales sobre horarios, relevos
¿Recibió usted una explicación detallada de todas las funciones de su trabajo, incluyendo una inducción verbal al momento de su llegada?			En si el no recibió una explicación ya que el inicio esta compañía.
¿Se comparte y aprovecha el conocimiento tácito y las habilidades de los trabajadores, así como el conocimiento explícito que está documentado en manuales y procedimientos? ¿Cómo?	X		
¿El conocimiento compartido en reuniones con colegas de la industria donde usted labora es especializado?	X		Cuando se reúnen con los colegas tratan de compartir todo el

			conocimiento sobre sus experiencias, además de conversar sobre lo que podría implementar para las mejoras en su gestión
¿La empresa invierte periódicamente en mejorar su infraestructura tecnológica para gestionar el conocimiento?	X		
¿Se documentan y comparten los procedimientos operativos estándar dentro de la empresa?	X		
¿Utilizan plataformas o herramientas para gestionar el conocimiento en la empresa?		X	Pero está en proceso de planeación ya que van a implementar un software que gestione la información de manera más detallada y fiable
¿Se utilizan plataformas o herramientas para almacenar y acceder a información relevante sobre rutas, regulaciones de transporte y mejores prácticas?		X	No existe como tal una plataforma específica, pero si existe herramientas y carpetas tanto físicas y digitales para almacenar y gestionar la información recibida
¿Utilizan con mayor frecuencia herramientas tecnológicas en las actividades diarias de los empleados?	X		WhatsApp
¿Se puede observar alguna actividad de capacitación o formación relacionada con el uso de tecnologías de la información?			Reciben capacitaciones, pero no enfocadas con el uso de las TIC
¿Se observa el intercambio de información y conocimiento entre los empleados a través de herramientas tecnológicas? ¿Cómo lo hacen?	X		
¿Se lleva a cabo alguna actividad relacionada con la seguridad y protección de la información almacenada en sistemas tecnológicos?	X		Si hay información que solo la pueden manejar el personal designado.

<p>¿Se puede observar de qué manera se fomenta el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades relacionadas con las TIC para la gestión del conocimiento?</p>	X		<p>Mediante capacitaciones, se trata de tener cada cierto tiempo un feedback con el personal en busca de fortalecer el conocimiento.</p>
<p>¿Toman medidas para asegurar que los nuevos empleados sean debidamente capacitados y familiarizados con los sistemas y procedimientos de gestión del conocimiento de la empresa? ¿Cuáles son?</p>	X		<p>Para poder postularse a trabajar en la empresa se lleva un procedimiento minucioso en el que el personal postulante una vez que haya pasado el proceso será capacitado como es debidamente</p>
<p>¿Se puede observar la existencia de áreas o departamentos específicos donde se lleva a cabo la Gestión del Conocimiento?</p>		X	
<p>¿Se gestionan los cambios en las regulaciones o normativas relacionadas con el transporte de carga pesada y cómo se actualiza el conocimiento interno en consecuencia?</p>	X		<p>Se hacen presentaciones pequeñas para realizar una retroalimentación de los cambios establecidos</p>
<p>¿Se llevan a cabo programas de formación y capacitación específicos para mejorar las habilidades de gestión del conocimiento entre los líderes y supervisores de la empresa?</p>	X		<p>Toman programas de liderazgo, y coach ontológico</p>
<p>¿Se garantiza la accesibilidad de la información y el conocimiento a través de dispositivos móviles para los empleados que trabajan interna y externamente en la oficina? ¿Cómo?</p>	X		<p>Solo tienen accesibilidad a información puntual que sea estrictamente con las funciones que ellos realizan o cualquier noticia que se les quiera comunicar</p>

¿Se pueden identificar desafíos o dificultades en el uso de las TIC para la gestión del conocimiento durante la observación?	X		Como en toda empresa siempre hay una pequeña población a las que se les dificulta el manejo de estas herramientas y a las que se les dificulta el cambio
--	---	--	--

### Guía de Observación

<b>Nombre de la empresa:</b> Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A. (Transmonserrate S.A.)	
<b>Nombre de la observadora:</b> Sabrina Yamileth García Ormaza	
<b>Fecha de la observación:</b> 11/06/2024	<b>Hora:</b> 09:00 am

**Objetivo:** Identificar cuáles son los conocimientos teóricos y prácticos que posee la empresa Transmonserrate S.A sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación para fomentar la Gestión del conocimiento.

En la observación participaron 2 colaboradores claves de la empresa: Gerente general, y un chófer para una visión integral de cómo se gestiona el conocimiento usando las TIC y cómo se perciben en las diferentes funciones de la organización.

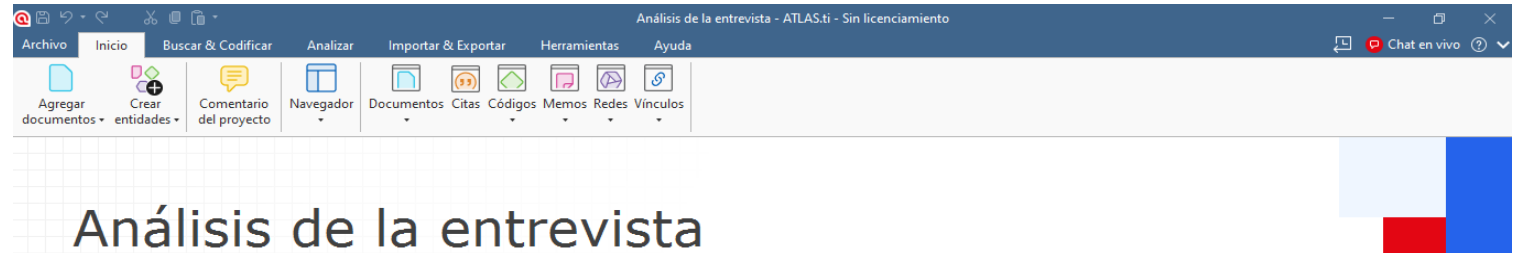
<b>Tics para la Gestión del Conocimiento</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observación</b>
¿Se puede observar la presencia de tecnologías de la información en las instalaciones de la empresa?	X		
¿Se observa que en la empresa tienen acceso a intranet e internet?	X		
¿Se fomenta y facilita la colaboración entre los conductores de camiones para compartir experiencias y conocimientos sobre rutas, condiciones del tráfico, y técnicas de conducción segura?	X		Si lo hacen por medio de un grupo de WhatsApp platican y conversan sobre las rutas y las dificultades
¿Recibió usted una explicación detallada de todas las funciones de su trabajo, incluyendo una inducción verbal al momento de su llegada?	X		Recibió una inducción sobre los horarios, los riesgos que hay, lo que hay que hacer en caso de accidentes y lo que la empresa pierde.
¿Se comparte y aprovecha el conocimiento tácito y las habilidades de los trabajadores, así como el conocimiento explícito que está documentado en manuales y procedimientos? ¿Cómo?	X		Si se comparte el conocimiento tácito y con respecto al conocimiento explícito existe un reglamento interno en donde están plasmado estas



¿El conocimiento compartido en reuniones con colegas de la industria donde usted labora es especializado?	X		Si conversan con otros compañeros de otras empresas para informarse cuando algo pasa en las vías
¿La empresa invierte periódicamente en mejorar su infraestructura tecnológica para gestionar el conocimiento?	X		
¿Se documentan y comparten los procedimientos operativos estándar dentro de la empresa?	X		
¿Utilizan plataformas o herramientas para gestionar el conocimiento en la empresa?	X		Solo utilizan WhatsApp y correo electrónico
¿Se utilizan plataformas o herramientas para almacenar y acceder a información relevante sobre rutas, regulaciones de transporte y mejores prácticas?		X	Por medio de WhatsApp se hace este flujo de información teniendo 5 grupos y hay uno en especial que engloba toda la información en donde están todos los trabajadores
¿Utilizan con mayor frecuencia herramientas tecnológicas en las actividades diarias de los empleados?	X		WhatsApp y el correo electrónico de vez en cuando solo tienen que mandar hacer chequeos medios ahí se les envía la información y para encuestas
¿Se puede observar alguna actividad de capacitación o formación relacionada con el uso de tecnologías de la información?	X		Justo ahora se está dando charlas sobre el uso del Basc
¿Se observa el intercambio de información y conocimiento entre los empleados a través de herramientas tecnológicas? ¿Cómo lo hacen?	X		Lo hacen a través de grupos de WhatsApp
¿Se lleva a cabo alguna actividad relacionada con la seguridad y protección de la información almacenada en sistemas tecnológicos?			Lo hacen físicamente La información se llena en un reporte en lo que son las guías sobre los horarios de salidas de llegadas el producto y los viáticos.

¿Se puede observar de qué manera se fomenta el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades relacionadas con las TIC para la gestión del conocimiento?	X		Casa cierto tiempo reciben charlas debido a la nueva implementación del sistema Basc
¿Toman medidas para asegurar que los nuevos empleados sean debidamente capacitados y familiarizados con los sistemas y procedimientos de gestión del conocimiento de la empresa? ¿Cuáles son?	X		Llevan un control de que todos sean capacitados y en caso de que no asista se les hace un llamado de atención ya que son obligatorias
¿Se puede observar la existencia de áreas o departamentos específicos donde se lleva a cabo la Gestión del Conocimiento?		X	
¿Se gestionan los cambios en las regulaciones o normativas relacionadas con el transporte de carga pesada y cómo se actualiza el conocimiento interno en consecuencia?	X		Lo que cambian son las rutas
¿Se llevan a cabo programas de formación y capacitación específicos para mejorar las habilidades de gestión del conocimiento entre los líderes y supervisores de la empresa?	X		
¿Se garantiza la accesibilidad de la información y el conocimiento a través de dispositivos móviles para los empleados que trabajan interna y externamente en la oficina? ¿Cómo?		X	
¿Se pueden identificar desafíos o dificultades en el uso de las TIC para la gestión del conocimiento durante la observación?		X	Se les complica un poco pero no es difícil, las capacitaciones si han sido de gran ayuda para algunos trabajadores, así como hay otros trabajadores que se les complica el uso de estas

## Anexo. 2 Atlas.ti



This screenshot shows a detailed view of the software interface. The 'Explorador del proyecto' (Project Explorer) on the left lists the project 'Análisis de la entrevista' with sub-items: 'Documentos (1)', 'Códigos (21)', 'Memos (1)', 'Redes (5)', 'Grupos de documentos (0)', 'Grupos de códigos (4)', 'Grupos de memos (0)', and 'Grupos de redes (0)'. The main window displays a document titled 'D 1: Entrevista respondida'. The document content includes three numbered questions in Spanish, with the first question being: '1. ¿En qué casos considera usted que adquiere más experiencia y por qué?'. The text below the question describes the author's experience as a leader in Transmonserrate. A context menu is open over the 'Analizar' (Analyze) icon in the toolbar, listing various analysis options. The option 'Resúmenes de la IA' (AI Summaries) is highlighted with a purple oval. Other options in the menu include 'Mostrar análisis código-documento', 'Búsqueda de texto', 'Búsqueda con expresión regular', 'Reconocimiento de entidades nombradas', 'Análisis de sentimiento', 'Conceptos', 'Minería de opinión', 'Frecuencias de palabras', 'Codificación de IA', 'Codificación intencionada de IA', and 'Conversational AI'. On the right side, there are several lists of tags or categories, such as 'adquisición de conocimientos', 'desarrollo personal', 'habilidades blandas', 'comunicación digital', 'eficiencia', 'monitoreo en Tiempo Real', 'seguridad', and 'tecnología'. The bottom status bar shows '1 / 2' and a zoom level of '125%'.

## Códigos

Agregar documentos | Crear entidades | Comentario del proyecto | Navegador | Documentos | Citas | Códigos | Memos | Redes | Vínculos

**Explorador del proyecto** | Administrador de códigos

Buscar

Análisis de la entrevista

- Documentos (1)
- Códigos (21)**
- Memos (1)
- Redes (5)
  - Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (4)
  - Grupos de memos (0)
  - Grupos de redes (0)

**Comentario:**  
 Seleccione un elemento para mostrar su comentario

Nuevo | Comentario | Color | Red | Renombrar | Eliminar | Analizar | Herramientas | Exportar | Grupo | Vista

Buscar entidades

Nombre		Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
Socialización	7	Adquisición de conocimie...	1	2	[Internalización]
Internalización	6	Análisis constante	1	1	[Internalización]
Externalización	5	Aplicación del conocimien...	1	1	[Externalización] [Internalización]
Combinación	4	Aprendizaje colaborativo	2	2	[Externalización]
		Aprendizaje continuo	3	2	[Internalización]
		Colaboradores	1	2	[Socialización]
		Compartición activa	1	2	[Socialización]
		Comunicación digital	1	2	[Socialización]
		Conocimiento	2	2	[Externalización]
		Desarrollo empresarial	5	1	[Combinación]
		Desarrollo personal	3	2	[Socialización]
		Eficiencia	2	2	[Externalización]
		Experiencias compartidas	2	1	[Socialización]
		Habilidades blandas	1	2	[Socialización]

### Anexo. 3 Encuesta

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

### Bloque: Gestión Del Conocimiento (GC)

#### 1. ¿Los conceptos de Gestión del Conocimiento son familiares para usted?

- No, en absoluto
- He escuchado algo sobre ellos
- Los conceptos son familiares para mí, pero no se conocen en nuestra empresa
- Sí, y la empresa ha iniciado a trabajar con ellos sin considerarlos en su estrategia
- Sí, y nuestra empresa trabaja activamente con estos conceptos e incluso los considera dentro de su estrategia

#### 2. Valoración de actitudes llevadas a cabo en su empresa

Señale en los siguientes ítems el valor que mejor refleje la situación en su empresa, considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo y 5 equivale a totalmente de acuerdo.

Actitudes	1	2	3	4	5
La gestión de recursos humanos funciona bien					

Actitudes	1	2	3	4	5
El personal es, en un alto porcentaje, competente y profesional					
Los empleados están altamente motivados y comprometidos con sus labores					
Los empleados son estimulados continuamente para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas					
Todos nuestros empleados juegan un papel importante en la innovación en nuestro negocio al ser considerados sus conocimientos e ideas					
La estrategia, la misión, los valores, los objetivos y las normas están claramente definidos y todos nuestros empleados son conscientes de ellos					
Los puestos de trabajo y las líneas de mando están claramente definidos					
La cultura y espíritu de la empresa es positiva					
En la empresa se fomenta la seguridad en el empleo y la existencia de poca incertidumbre					
La comunicación es abierta e involucra a todos y cada uno de los empleados					
El trabajo en equipo es típico para nosotros					

Es importante para nosotros estar en contacto continuo con todo nuestro entorno y desarrollar nuestras redes de comunicación (clientes, proveedores, competidores, gobierno)					
--	--	--	--	--	--

### 3. Valoración de actividades llevadas a cabo en su empresa:

Señale en los siguientes ítems el valor que mejor refleje la situación en su empresa, considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo y 5 equivale a totalmente de acuerdo.

<b>6.1. Actividades de Socialización (conocimiento tácito a tácito)</b>	1	2	3	4	5
El entrenamiento informal de los empleados se da mediante la observación de la realización de actividades de expertos de nuestra propia empresa					

<b>6.2. Actividades de Exteriorización (conocimiento tácito a explícito)</b>	1	2	3	4	5
El diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles es habitual en la empresa					
El uso de pensamiento deductivo e inductivo es común entre los empleados					

La opinión subjetiva es permitida en todos los niveles					
Es indispensable la creación de manuales, documentos y <i>best practices</i> de productos y procesos					

<b>6.3. Actividades de Combinación (conocimiento explícito a explícito)</b>	1	2	3	4	5
La educación y entrenamiento formales con cursos es proporcionada por personal de la misma empresa					
Son actualizados constantemente mediante cursos dados por agentes externos a la empresa (universidades, centros tecnológicos, congresos, seminarios, etc.)					
Publican continuamente información interna de la empresa para todos nuestros empleados					

## Bloque: Tecnologías De La Información (TIC)

### 4. Las TIC como fuente de ventaja competitiva

Señale el valor que considere mejor para evaluar el papel que juegan las TIC en su sector económico como fuente importante de ventaja competitiva, donde 1 equivale a un papel nulo y 5 equivale a la idea de que las TIC desempeñan un rol imprescindible.

	1	2	3	4	5
Papel de las TIC					

### 5. Valoración de la actitud de la empresa hacia las TIC

Señale en los siguientes ítems el valor que mejor refleje la situación en su empresa, considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo y 5 equivale a totalmente de acuerdo.

<b>Valoración de la actitud</b>	1	2	3	4	5
Las TIC son imprescindibles en las actividades diarias de la empresa					
Las TIC y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades organizacionales					
En el diseño de la estrategia de la empresa, se considera la inversión y uso de las TIC					
La empresa actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente					
Los empleados que hacen uso de las TIC reciben entrenamiento específico de su uso					
Los empleados tienen acceso a las TIC desde sus puestos de trabajo					

### 6. Valoración de la inversión en TIC hecha por la empresa

Señale en los siguientes ítems el valor que mejor refleje la situación en su empresa, considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a un descenso sustancial y 5 equivale a un crecimiento espectacular.

<b>Valoración de la inversión</b>	1	2	3	4	5
El comportamiento promedio de la inversión hecha en <b>hardware</b> (considerando compra y/o renta de ordenadores, implantación de redes locales, etc.) en los últimos 3 años					

<b>Valoración de la inversión</b>	1	2	3	4	5
El comportamiento promedio de la inversión hecha en <b>software</b> (aplicaciones, Internet) en los últimos 3 años					
El comportamiento promedio de la inversión hecha en <b>capacitación y entrenamiento del personal para uso de las TIC</b> en los últimos 3 años					

### 7. Valoración del uso de las TIC en su empresa

Señale en los siguientes ítems el valor que mejor refleje el uso de las TIC en las actividades diarias de su empresa, considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a un uso nulo y 5 equivale a un uso intenso.

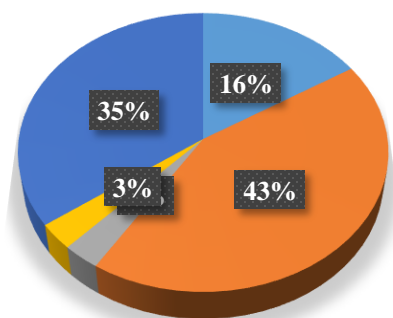
<b>Valoración de uso</b>	1	2	3	4	5
Para tareas de gestión, administración y contabilidad					
Para trámites y gestiones bancarias y financieras					
Para consultar y acceder al conocimiento (mediante Internet, correo electrónico y acceso a bases de datos externas e internas) del propio personal de la empresa, de los clientes, de los proveedores, de los competidores, etc.					





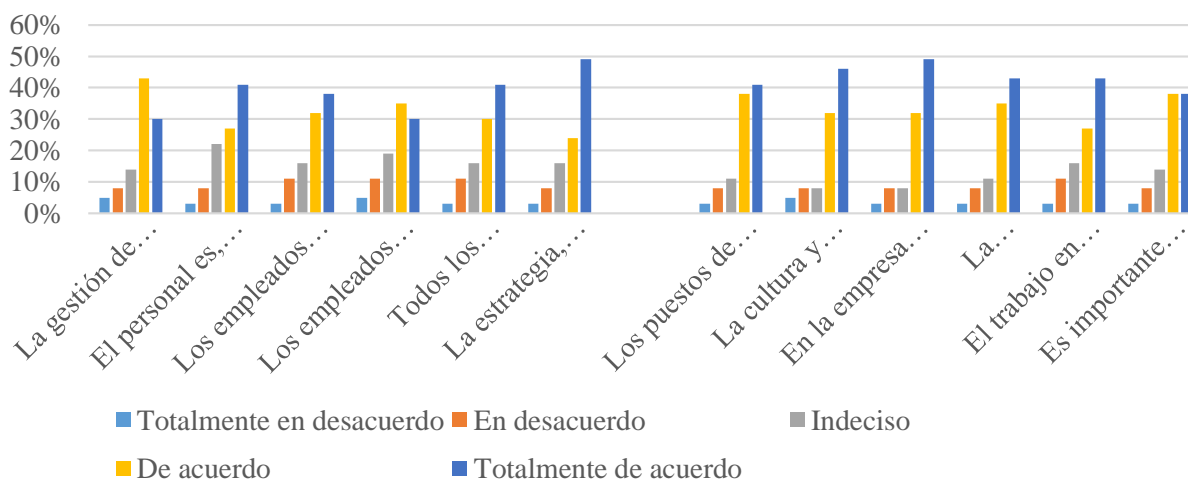
## Respuestas de la encuesta

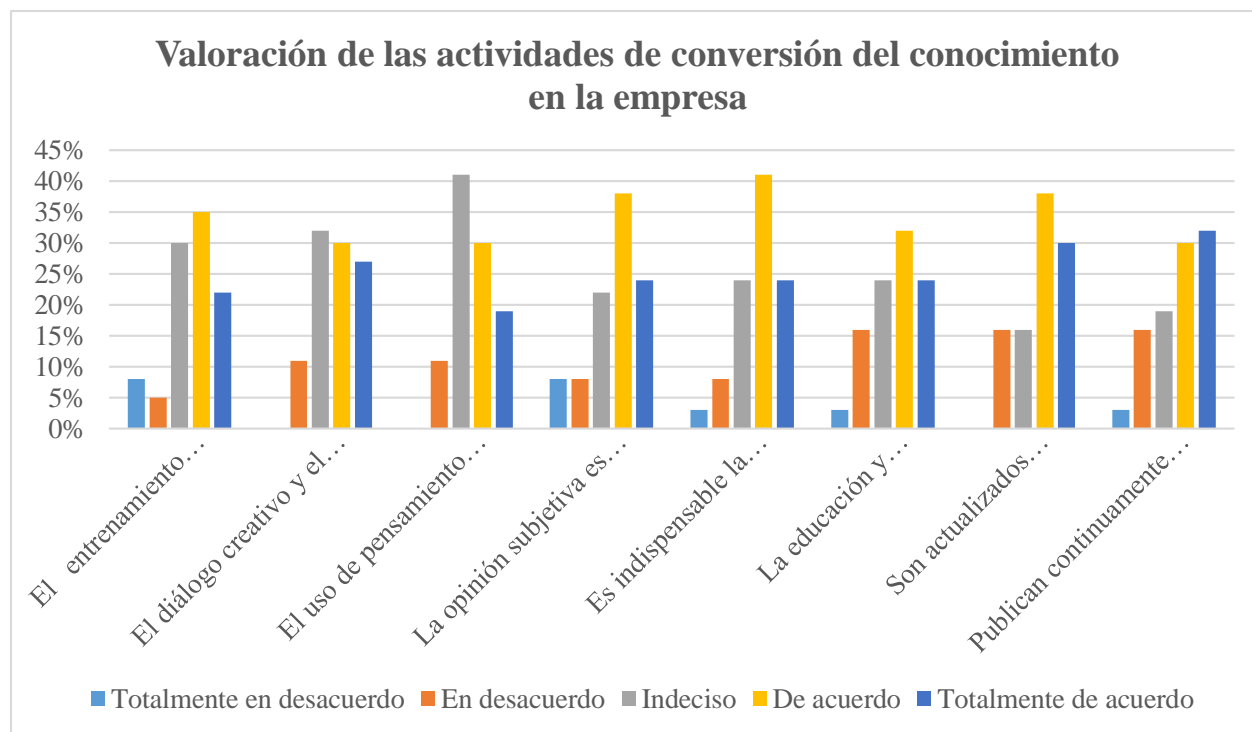
### Familiaridad con los Conceptos de Gestión del Conocimiento



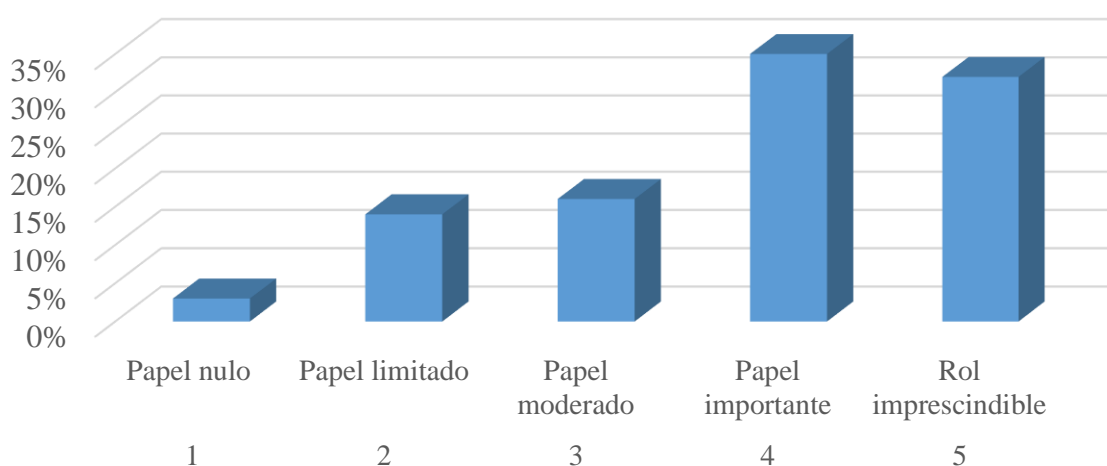
- 1 No, en absoluto
- 2 He escuchado algo sobre ellos
- 3 Los conceptos son familiares para mí, pero no se conocen en nuestra empresa
- 4 Sí, y la empresa ha iniciado a trabajar con ellos sin considerarlos en su estrategia
- 5 Sí, y nuestra empresa trabaja activamente con estos conceptos e incluso los considera dentro de su estrategia

### Valoración de actividades llevadas a cabo en su empresa

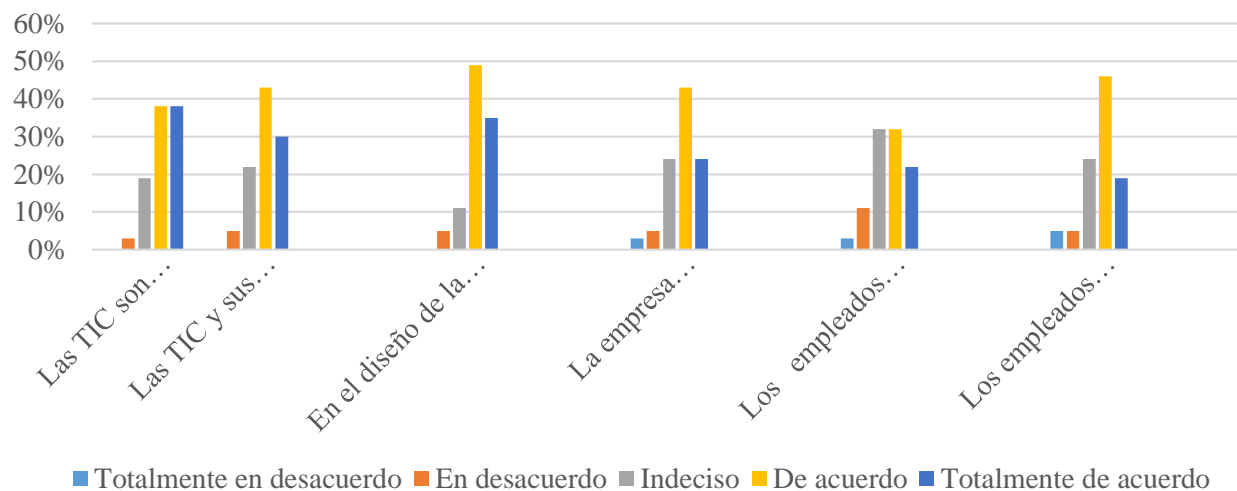




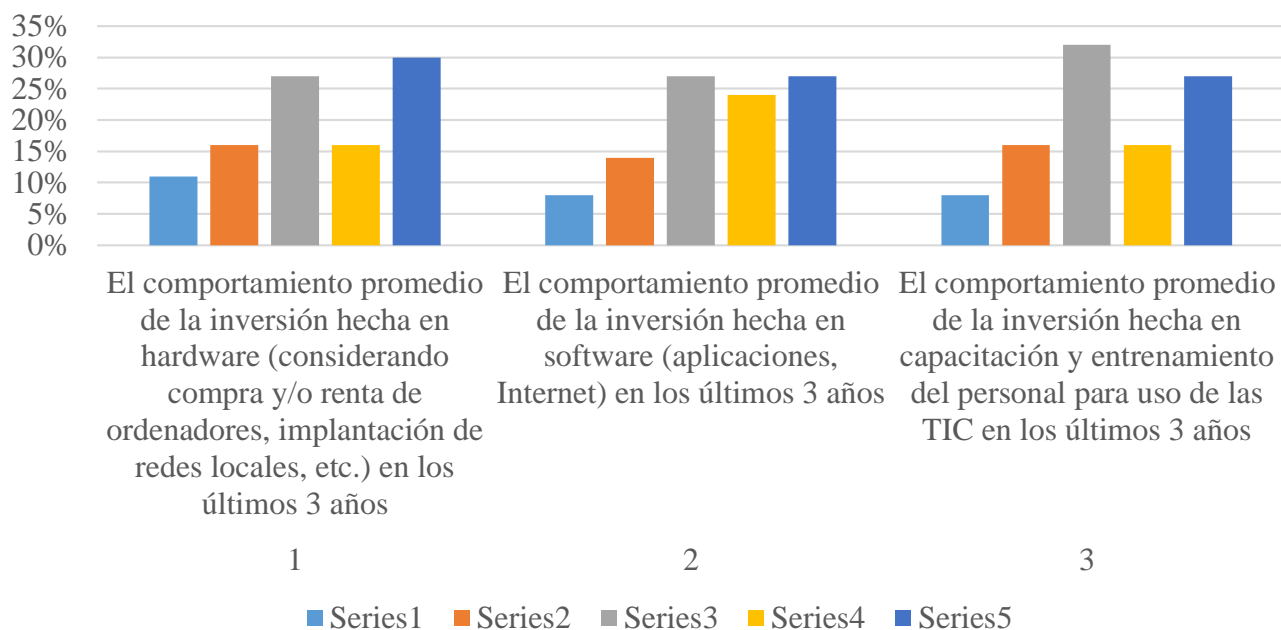
### *Las TIC como fuente de ventaja competitiva*



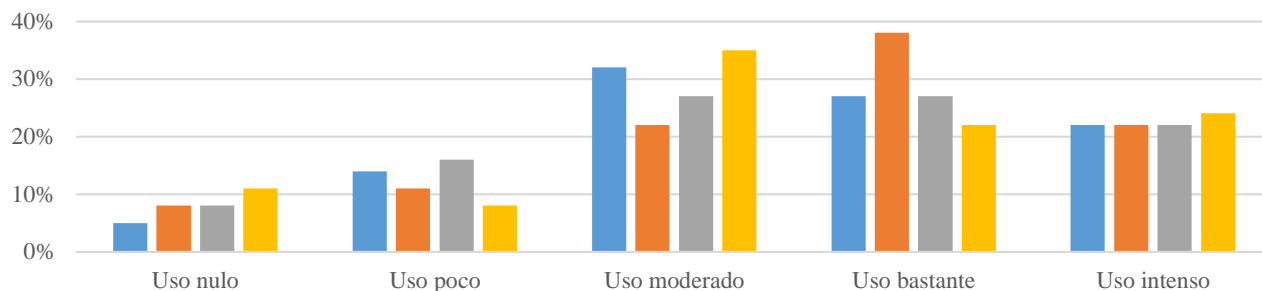
### Uso y gestión de las TIC en la empresa de transporte.



### Valoración de la Inversión en Tecnologías de Información y Comunicación por la Empresa



## Uso de las TIC en la empresa



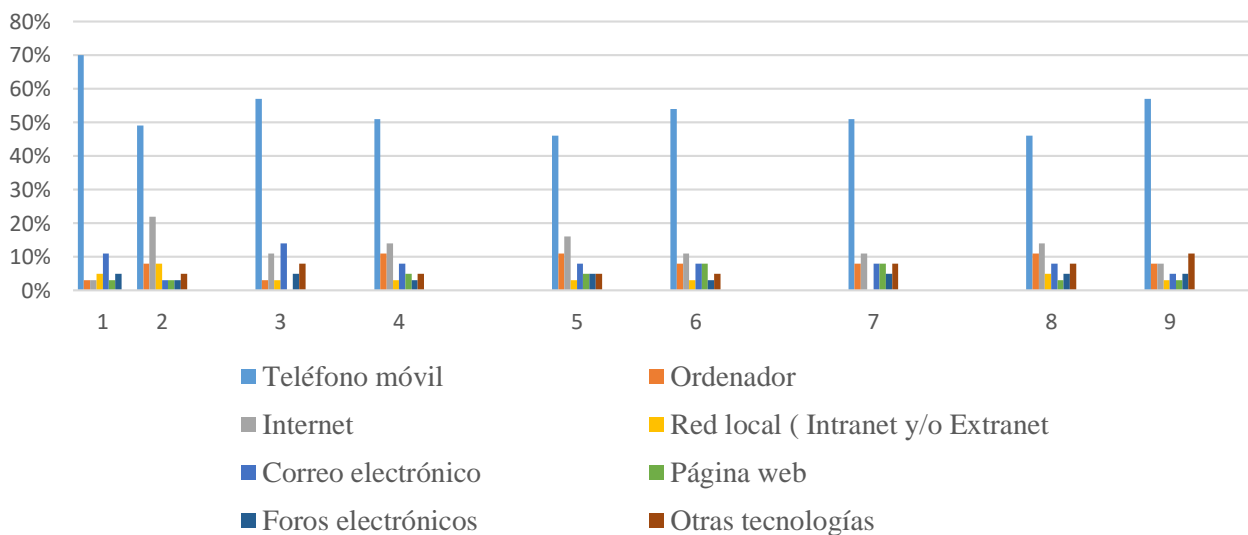
■ 1 Para tareas de gestión, administración y contabilidad

■ 2 Para trámites y gestiones bancarias y financieras

■ 3 Para consultar y acceder al conocimiento (mediante Internet, correo electrónico y acceso a bases de datos externas e internas) del propio personal de la empresa, de los clientes, de los proveedores, de los competidores, etc.

■ 4 Para compartir, publicar y transmitir el conocimiento (mediante Internet, correo electrónico y acceso a bases de datos externas e internas) al propio personal de la empresa, a los clientes, a los proveedores, a los competidores, etc.

## Uso de las TIC para la Gestión del Conocimiento en la Empresa



## **Propuesta de solución**

El cuarto objetivo de este estudio de caso es “Elaborar una propuesta que fomente la Gestión del Conocimiento mediante herramientas Tecnológicas de la Información y Comunicación”, con el fin de mejorar eficiencia y efectividad en el manejo del conocimiento dentro de la empresa Transmonserrate S.A

### ***Título de la propuesta***

Plan de Acción para la Gestión del Conocimiento mediante Tecnologías de la Información y Comunicación en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A

### ***Objetivos***

#### **Objetivo General**

Implementar un sistema integral de gestión del conocimiento basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.

#### **Objetivos Específicos**

- Promover una cultura organizacional centrada en el aprendizaje.
- Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la gestión del conocimiento en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.
- Fomentar la gestión del conocimiento en la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.

### ***Beneficiarios***

#### **Beneficiarios directos.**

Gerente y empleados de la empresa

**Beneficiarios indirectos.**

Clientes, Proveedores, aliados estratégicos, la comunidad y su entorno local

***Descripción de la propuesta***

Esta propuesta tiene como objetivo general “Implementar un sistema integral de gestión del conocimiento basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.” buscando optimizar la adquisición, almacenamiento, intercambio y aplicación del conocimiento dentro de la organización, fortaleciendo su competitividad y mejorando la eficiencia operativa. Esta iniciativa permitirá aprovechar el potencial de las TIC para consolidar los procesos, fomentar el aprendizaje continuo y mejorar la toma de decisiones.

Para ello es esencial promover una cultura organizacional centrada en el aprendizaje, donde se desarrollarán actividades como talleres, seminarios y programas de sensibilización que motiven a los empleados a compartir conocimientos y participar activamente en el desarrollo de habilidades tecnológicas y de gestión, ya que se busca establecer un entorno donde el aprendizaje continuo sea un pilar fundamental de la empresa.

Por consiguiente, se trabajará en incrementar el uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento, lo que implica la implementación de herramientas tecnológicas específicas, como sistemas de gestión de flotas, plataformas colaborativas y software de análisis de datos. Simultáneamente, se desarrollarán programas de formación que capaciten al personal operativo y administrativo para utilizar estas herramientas de manera efectiva, adaptándolas a las necesidades específicas de la compañía.

Por último, la propuesta fomenta la creación y fortalecimiento de procesos para la gestión del conocimiento. mediante la implementación de un sistema integral de gestión del

conocimiento basado en Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que permitirá mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de los tiempos de viaje, garantizar una comunicación más efectiva entre los conductores, y facilitar la distribución de información relevante dentro de la empresa.

En conclusión, esta propuesta permitirá a la Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A., centralizar la información, mejorar la comunicación interna, y optimizar la colaboración entre áreas.

A continuación, se detallará el plan de acción.

*Tabla 21. Plan de acción*

**Plan de acción para la Gestión del Conocimiento mediante Tecnologías de la Información y Comunicación en la  
Compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
<b>Promover una cultura organizacional centrada en el aprendizaje.</b>		Levantar el mapa de procesos de la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos.</li> <li>Base de datos.</li> <li>Documentación existente.</li> </ul>	1 mes	Gerente, Talento humano y responsables de cada área administrativa, logística y operativa.
	Desarrollar políticas que incentiven la creación y difusión del conocimiento.	Documentar el Manual de procesos de la compañía Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos</li> <li>Fuentes de información</li> <li>Recursos tecnológicos</li> <li>Recursos financieros</li> </ul>	2 meses	Gerente, Talento humano y responsables de cada área administrativa, logística y operativa.
		Elaborar y difundir el Manual de procedimientos para el aprendizaje continuo y la transferencia de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos.</li> <li>Recursos financieros.</li> <li>Recursos tecnológicos</li> </ul>	2 meses	Gerente y Talento humanos



<b>Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la gestión del conocimiento en la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.</b>	Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas para el aprendizaje y la mejora continua.	Crear un programa de incentivos que reconozca a los empleados que compartan conocimientos o que participen en formaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos.</li> <li>Recursos financieros</li> </ul>	2 meses	Gerente Talento humano
		Organizar talleres y seminarios para fomentar el aprendizaje continuo y la transferencia de conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos.</li> <li>Recursos organizativos</li> <li>Espacio adecuado</li> <li>Recursos tecnológicos</li> </ul>	1 mes	Gerente Talento humano
	Capacitación y formación continua al personal en el uso de las tecnologías de la información y comunicación	Establecer acuerdos con empresas especializadas para la implementación del plan de capacitaciones sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos</li> <li>Recursos tecnológicos</li> <li>Financieros</li> </ul>	2 meses	Gerente Talento humano
		Implementación del plan de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos</li> <li>Recursos tecnológicos</li> <li>Financieros</li> </ul>	2 meses	Gerente Talento humano

---

<b>Fomentar la gestión del conocimiento en la compañía de Transporte de Carga Pesada Virgen de Monserrate S.A.</b>	Implementar una aplicación de control de eventos en ruta	Realizar un diagnóstico inicial sobre el estado actual de la gestión del conocimiento en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Base de datos interna</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> <li>• Recursos financieros</li> </ul>	1 mes	Gerente Talento humano
		Levantar los requisitos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Recursos financieros</li> </ul>	2 meses	Gerente Talento humano
		Establecer los requerimientos del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Herramientas tecnológicas</li> <li>• Documentación existente</li> </ul>	2 meses	Gerente Talento humano

---