

## **Gestión del Conocimiento en instituciones públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo, Venezuela.**

**<sup>1</sup>Cabrera Héctor, <sup>2</sup>Gómez Angel y <sup>2</sup>García Aleida. <sup>1</sup>Grupo de Investigación en Producción Animal (GIPA), Universidad de Los Andes. <sup>2</sup>Departamento de Estadística. Facultad de Agronomía. Universidad del Zulia.**

### **Resumen**

La Gestión del Conocimiento (GC) ha sido identificada como un enfoque gerencial moderno que reconoce y utiliza, los valores más importantes de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que estos poseen y aportan a la organización, para la toma de decisión y solución de problemas. La presente investigación de tipo descriptiva de campo, no experimental, transeccional, se realizó con el objetivo de evaluar el estado actual de la GC en las instituciones públicas del sector agrícola del estado Trujillo-Venezuela. Para la recolección de datos se diseñó un instrumento compuesto por cinco dimensiones: Cultura organizacional, Práctica Organizacional, Humana, Tecnológica y Social (cliente-proveedor). Medidas en una escala tipo Likert de 5 alternativas. El instrumento fue aplicado a los gerentes de las 16 Instituciones que tienen sede en el estado. Se evaluó la validez del instrumento por 5 Jurados, y la confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach, para el cual se obtuvo un valor de 0,88 sin estandarizar y 0,89 para los datos estandarizados. Se construyó un baremo para evaluar la variable GC y sus dimensiones. De acuerdo al baremo los resultados obtenidos permitieron determinar que se aplican de forma moderada los principios, prácticas y estrategias de GC; moderado a alto en cuanto a la dimensión Cultura organizacional, moderado para Práctica Organizacional, moderada para la dimensión Humana, igualmente moderada para la dimensión Tecnológica un nivel de bajo a moderado para la dimensión Social.

Palabras Clave: Gestión de Conocimiento, sector agrícola, instituciones públicas, conocimiento.

### **Introducción**

Las sociedades humanas han construido, metafóricamente, montañas sin cimas de conocimientos que, su heredad a las generaciones posteriores no se garantiza. La cultura que permanentemente se modifica y se adapta, actúa como obituario del saber, y, cual compartimiento estanco, inculca principios ocultos en nuestros pensamientos que cercenan la visión de los hechos que gobiernan al mundo sin que tengamos conciencia de ello e imposibilita el diálogo entre conocimientos, entre saberes, tan necesario para que éstos fluyan hacia la convivencia social del diario compartir del hombre y la cultura y, desde allí, se organicen en sistemas de ideas y dentro del paradigma, de que, el conocimiento es y debe ser propiedad colectiva.

Por eso se hace necesario crear los mecanismos o dinámicas del saber, del conocer, del compartir, del convivir, para que el conocimiento que se produce, se recopila y se organiza; se gestione a fin de hacerlo disponible a los aprendices, para garantizar continuidad y preservación; a los teóricos, para su mejoramiento y generalización; y a los pragmáticos, para su aplicabilidad inmediata o futura.

El conocimiento se está convirtiendo en el bien más valioso para cualquier organización, y también en el elemento clave para vivir, relacionarse con otros, y crear e innovar productos y servicios. Existen dos maneras de ver el conocimiento, el tácito que es aquel que poseen las personas, se encuentran en la mente y no es fácil de conseguir; y el explícito que se puede expresar con facilidad o puede ser codificado o formalizado.

Desde una perspectiva empresarial el conocimiento se ha convertido en un factor clave para el éxito de las organizaciones y está siendo reconocido como el capital más rentable. Revilla (1999), establece que al advertir que el conocimiento se almacena fundamentalmente en las personas, el aprendizaje que desarrolla la empresa deriva tanto del aprendizaje que realicen sus miembros individuales como de la adquisición de nuevos miembros con los conocimientos que la empresa previamente no posee.

El conocimiento es un insumo disperso en diversos niveles e instancias de las organizaciones, donde surge de los individuos, pero en el proceso de compartirlo es transformado y explicitado como insumo y producto de valor para la organización. El conocimiento es dinámico y fluye constantemente, encontrándose en un continuo adquirir, refinar, depurar, catalogar y aplicar para convertirse en teorías, modelos, métodos, sentimientos, valores y habilidades. Es un activo intangible que no se puede incluir en los libros de contabilidad, pero que si puede ser gestionado para mejorar la eficiencia en tiempos de cambio.

La Gestión del Conocimiento ha sido identificada como un enfoque gerencial moderno que reconoce y utiliza los valores más importantes de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que estos poseen y aportan a la organización, recopilado en lo empírico, por la observancia en el diario hacer, en lo teórico y en lo racional, en el diario observar, para la toma de decisiones y solución de problemas. La Gestión del Conocimiento tiene coherencia

con otros enfoques gerenciales en los que se apoya y les contribuye, como la gestión de la calidad total, la reingeniería, el benchmarking, la planeación estratégica, que también se basan en el conocimiento.

Los entes públicos del Sector Agrícola no escapan a la necesidad de gestionar el conocimiento, con miras a un manejo gerencial con criterios de eficacia y eficiencia. Lo que implica planificar, organizar, dirigir y evaluar todas las actividades a efecto de lograr resultados que trasciendan las expectativas de los clientes internos y externos, y en consecuencia crecimiento sostenido del sector.

En la actualidad en Venezuela no se cuenta con trabajos referentes al conocer o implementación de la Gestión del Conocimiento como estrategia gerencial, en las instituciones públicas del Sector Agrícola no se dispone de información que permita identificar la existencia de aspectos organizacionales, desempeño del recurso humano, disponibilidad y uso de recursos tecnológicos, dinámicas con el entorno que permita establecer un sistema de Gestión del Conocimiento, ni en qué grado aplican dicha gestión.

Por lo anterior, esta investigación tiene como objetivo: Evaluar el estado actual de Gestión del Conocimiento en instituciones públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo, Venezuela.

### **Materiales y Métodos**

De acuerdo con el objetivo planteado, la investigación, según el nivel o grado de profundidad con el cual se aborda el fenómeno, se define como descriptiva, por cuanto se trata de obtener información sobre el estado actual de la Gestión del Conocimiento, a través de las dimensiones e indicadores que describen los hechos que la caracterizan.

Sabino (2006), señala que en las investigaciones descriptivas, su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo, información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Por otro lado, Hernández y col. (2006), señalan que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente a los conceptos o variables a los que se refiere. Así mismo, los estudios descriptivos permiten seleccionar una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga.

Según el propósito se tipifica como aplicada, ya que como afirma Chávez (2002), los estudios aplicados tienen como finalidad resolver un problema en un periodo corto de tiempo. Asimismo, Sabino (2006), por la tendencia la cual es orientada al método, ésta investigación se clasifica como un estudio aplicado por que el objetivo se centra en evaluar el estado actual de Gestión del Conocimiento en instituciones públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo,

Venezuela, de forma tal que proporcione pautas para la definición de estrategias que pudiesen aplicarse en las instituciones para la aplicación de un modelo de Gestión de Conocimiento.

La investigación se enmarcó dentro del diseño o estrategia no experimental, transeccional, de campo, tipo encuesta, donde Hernández y col. (2006), afirman que no se manipula deliberadamente la(s) variable(s) de estudio, solo se observan situaciones ya existentes, respecto a ella(s), no provocadas intencionalmente.

La transeccionalidad de la investigación se debe a que los datos se recolectaron en un solo momento y tiempo para analizar su incidencia en la temporalidad seleccionada y se corresponde con una investigación de campo ya que, este tipo de investigación está orientada a recolectar datos relacionados con el estado actual de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal como se presentan al momento de la recolección e interrelación en un momento dado.

En esta investigación, la población está constituida por dieciséis (16) instituciones públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo, Venezuela. Por ser esta una población accesible y finita, no se aplicó un diseño de muestreo probabilístico, sino un censo.

## **Resultados y Discusión**

Se incluye el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de un instrumento diseñado para evaluar el estado actual de la Gestión del Conocimiento en Instituciones Públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo. El mismo incluye 5 dimensiones: Cultura Organizacional, Práctica Organizacional, Tecnológica, Humana y Social.

### **Gestión del Conocimiento**

En el cuadro 1, se presenta la frecuencia obtenida por alternativa y el valor medio ponderado para la variable Gestión del Conocimiento y sus dimensiones. Donde se observa que Gestión del Conocimiento alcanzó la frecuencia más elevada en la alternativa 3, *algunas veces*. Las dimensiones Cultura y Práctica Organizacional presentaron los valores de frecuencia más elevados, dentro de las alternativas de respuesta, siendo la de menor frecuencia la dimensión Social.

#### **Cuadro 1**

### Frecuencia por categoría y media ponderada para la variable Gestión del Conocimiento y sus dimensiones

Dimensión	Alternativa *										Total
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Cultura Organizacional	13	5,42	71	29,6	91	37,9	56	23,3	9	3,7	240
Prácticas Organizacionales	5	2,60	53	27,6	72	37,5	47	24,5	15	7,8	192
Humana	17	10,6	55	34,4	61	38,1	25	15,6	2	1,2	160
Tecnológica	33	17,2	61	31,8	61	31,8	28	14,6	5	2,6	188
Social	20	15,6	38	29,7	38	29,7	16	12,5	6	4,7	118
Gestión del Conocimiento	88	9,6	292	32,0	323	35,4	172	18,8	37	4,0	912

\* 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = algunas veces, 2 = muy pocas veces, 1 = nunca.

Las medias ponderadas para la variable Gestión del Conocimiento y las Dimensiones se encontraron muy cerca del valor central (3) de la escala, lo que no facilita una comparación entre ellas. La media ponderada para Gestión del Conocimiento fue de 3,24; lo que indica de acuerdo a la escala, que los Gerentes-Coordinadores de las instituciones afirman aplicar *algunas veces* estrategias que se corresponden con los principios y prácticas de una Gestión del Conocimiento.

Encontrándose por debajo de este valor las medias correspondientes a las dimensiones Cultura organizacional (3,09) y Práctica organizacional (2,92), esto debido a la mayor frecuencia encontrada en las alternativas de *muy pocas veces* y *nunca*, para estas dos dimensiones. Mientras que la dimensión tecnológica, alcanzó la media ponderada más elevada (3,47), producto de la más alta frecuencia en la alternativa de respuesta correspondiente a *Siempre*.

En el cuadro 2, se muestran los resultados obtenidos al comparar la mediana del puntaje global (185), alcanzado por la variable Gestión del Conocimiento, con las categorías del baremo elaborado con base a los centiles, donde se observa que fue en la categoría de Moderada en la que se ubicó la misma.

#### Cuadro 2

#### Baremo empleado para evaluar la variable Gestión del Conocimiento

Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Categoría para Gestión del Conocimiento
148	1	6,5	(6,25 - 25,0)	
166	1	12,50		<b>Nula</b>
174	1	18,75		
177	2	31,25	(25,1 - 43,85)	<b>Baja</b>
178	2	43,75		
183	1	50,00	(43,86 - 62,61)	<b>Moderada</b>
187	1	56,25		
189	2	68,75		<b>Alta</b>
190	1	75,00	(62,62 - 81,39)	
195	1	81,25		
196	1	87,50	(81,40 - 100,00)	<b>Muy Alta</b>
201	1	93,75		
230	1	100,00		
Total=2958	16	Mediana= 185		

Estos resultados se corresponden con los reportados por otros autores (Prieto, 2003, Peluffo y Catalan, 2002), quienes afirman que la Gestión del Conocimiento es aplicada poco en las instituciones públicas, y que ha sido en las empresas privadas donde se ha implementado esta estrategia gerencial en mayor grado y con mayor éxito.

### **Dimensión Cultura Organizacional**

La Cultura Organizacional alcanzó un valor medio ponderado de 3,09 (cuadro 1), siendo este el segundo más bajo para las dimensiones de la variable Gestión del Conocimiento, y la mediana de los puntajes totales fue de 46,5, correspondiendo de acuerdo al baremo (cuadro 3), diseñado para evaluar Cultura Organizacional, a la categoría de Moderada a Alta. Estos resultados indican que la Cultura Organizacional de las instituciones evaluadas presentan elementos que podrían favorecer la implantación de un sistema de Gestión del Conocimiento.

Peluffo y Catalan (2002), afirman que la Gestión del Conocimiento se ve enfrentada a una serie de dificultades, especialmente de los factores culturales (los individualismos, la falta de

una cultura basada en el conocimiento, el aislamiento del entorno y de los integrantes de ese entorno, las orientaciones a corto plazo). Igualmente reportan que adecuar la cultura organizacional a los procesos de la gestión del conocimiento no es sencillo, por cuanto está directamente relacionada con los principios, valores, normas y creencias de los individuos, lo que no es fácil modificar.

Por lo que los Gerentes de la Instituciones en estudio requerirán conocer a profundidad la organización, a fin de poder proponer cambios efectivos y eficientes que favorezcan el establecimiento de una cultura organizativa propicia para la Gestión del Conocimiento, y tal como lo afirma Yu (2002), promover una cultura que supere la resistencia de los miembros de la organización al cambio o a la compartición de sus conocimientos.

### Cuadro 3

#### Baremo empleado para evaluar la dimensión Cultura Organizacional

Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Categoría para Cultura Organizacional
35	1	6,25		
41	1	12,50	(6,25 - 25,0)	<b>Nula</b>
42	1	18,75		
44	2	31,25		<b>Baja</b>
45	2	43,75	(25,1 - 43,85)	
46	1	50,00	(43,86 – 62,61)	<b>Moderada</b>
47	4	75,00	(62,62 – 81,37)	<b>Alta</b>
49	2	87,50		
54	1	93,75	(81,38 – 100,00)	<b>Muy Alta</b>
61	1	100,00		
Total=743	16	Mediana = 46,5		

Para el análisis de la Cultura Organizacional se consideraron los indicadores: liderazgo, normas y valores, misión y visión, y confianza. En la figura 1 se muestran los porcentajes globales obtenidos para cada una de las alternativas de respuesta de la escala Likert empleada.

Puede observarse que para los indicadores normas y valores y misión y visión, la alternativa en la que se ubicó el mayor porcentaje de gerentes fue la de *casi siempre*, mientras que para confianza y liderazgo, la alternativa con mayor porcentaje fue *algunas veces*. Considerando

que la alternativa de *siempre* es la correspondiente al mejor resultado, y *nunca* la de peor resultado, se puede inferir que los indicadores liderazgo y confianza hacen tender la dimensión hacia este último resultado.

<p>a 1. Resultados porcentual Organizacional.</p> <p><b>Dimensión Práctica Organizacional</b></p> <p>Mediana de los puntajes totales de acuerdo al baremo (cuadro 4) diseñado para los Indicadores de la Dimensión Cultural</p>
---

a los Indicadores de la Dimensión Cultural

Mediana de los puntajes totales de acuerdo al baremo (cuadro 4) diseñado para los Indicadores de la Dimensión Cultural

34,5, correspondiendo a la categoría de Moderada, para evaluar Práctica Organizacional.

Prácticas Organizacionales en las instituciones evaluadas para la implementación de estrategias para gestionar el

conocimiento. Representando esto una gran desventaja para estas organizaciones, por cuanto, tal como lo señala Palacios y Garrigós (2004), en el contexto actual es imposible desarrollar eficientemente la Gestión del Conocimiento sin la implantación de principios y prácticas encaminados hacia el desarrollo, la transferencia y la protección del conocimiento.

#### Cuadro 4

##### Baremo empleado para evaluar la dimensión Práctica Organizacional

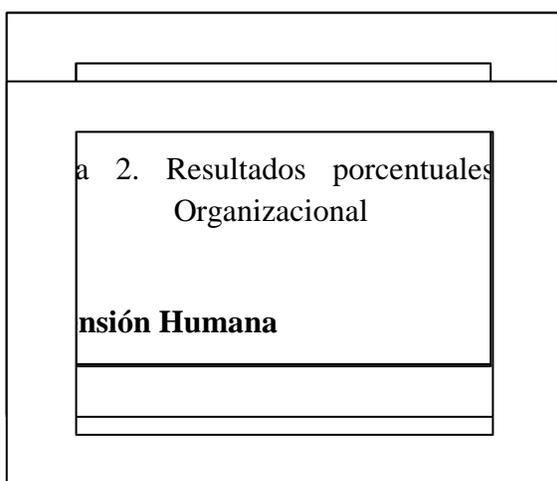
Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Categoría práctica organizacional
28	1	6,25		
29	2	18,75	(6,25 – 25,0)	Nula
31	1	25,00		
32	1	31,25	(25,10 -43,85)	Baja
33	2	43,75		
34	1	50,00		
35	2	62,50	(43,86 – 62,61)	Moderada
38	2	75,00		
39	1	81,25	(62,62 – 81,39)	Alta
40	1	87,50		
41	1	93,75	(81,40 – 100,0)	Muy Alta
47	1	100,00		

---

Total: 562	16	Mediana= 34,5
------------	----	---------------

---

La práctica organizacional fue evaluada con base a los indicadores: trabajo en equipo, planificación estratégica y aseguramiento de la calidad. En la figura 2 se muestran los porcentajes globales obtenidos para cada una de las alternativas en la escala Likert empleada. Puede observarse que para los 3 indicadores la alternativa en la que se ubicó el mayor porcentaje de gerentes fue la de *algunas veces*, con algunas tendencias diferenciadoras entre ellos, que permiten inferir que, el indicador trabajo en equipo fue el que presentó, con respecto a los otros dos, una tendencia hacia la mejor alternativa, mientras que aseguramiento de la calidad tuvo un comportamiento contrario al encontrarse una mayor frecuencia hacia las alternativas más bajas, alcanzando inclusive un porcentaje de 18,8% para la alternativa *nunca*. Mientras que la planificación estratégica inclina a la dimensión a una tendencia central moderada.



a 2. Resultados porcentuales para los Indicadores de la Dimensión Práctica Organizacional

**Dimensión Humana**

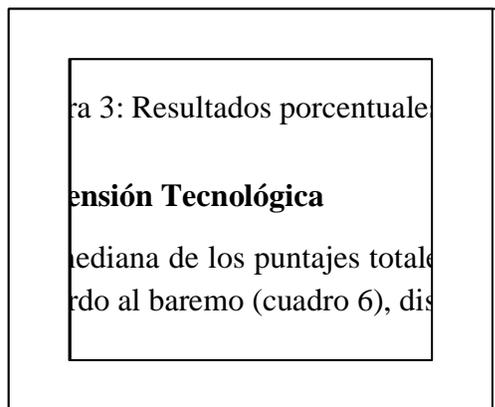
4, correspondiendo a la categoría de Moderada, de acuerdo al baremo (cuadro 5) diseñado para evaluar la referida dimensión.

La dimensión Humana fue evaluada con base a los indicadores: competencias laborales e innovación. En la figura 3 se muestran los porcentajes globales obtenidos para cada una de las alternativas de la escala Likert empleada. Puede observarse que para el indicador competencias laborales, la alternativa con la frecuencia más elevada fue *casi siempre*, mientras que para innovación, la alternativa con mayor porcentaje fue *algunas veces*, lo que evidencia para la dimensión una tendencia central, pronunciada más aun por el indicador innovación donde la frecuencia para ambas alternativas extremas (Siempre y Nunca) fue de cero.

### Cuadro 5

#### Baremo empleado para evaluar la Dimensión Humana

Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Categoría para la dimensión humana
27	1	6,25	(6,25 - 25,0)	Nula
30	2	18,75		
31	2	31,25	(25,10 - 43,85)	Baja
32	1	37,50		
33	1	43,75		
34	2	56,25	(43,86 - 62,61)	Moderada
35	3	75,00	(62,62 - 81,37)	Alta
36	1	81,25		
37	1	87,50		Muy Alta
39	1	93,75	(81,38 - 100,00)	
41	1	100,00		
Total = 540	16	Mediana = 34		



los Indicadores de la Dimensión Humana

de 43, correspondiendo a la categoría de Moderada, de lo que se usó para evaluar ésta dimensión.

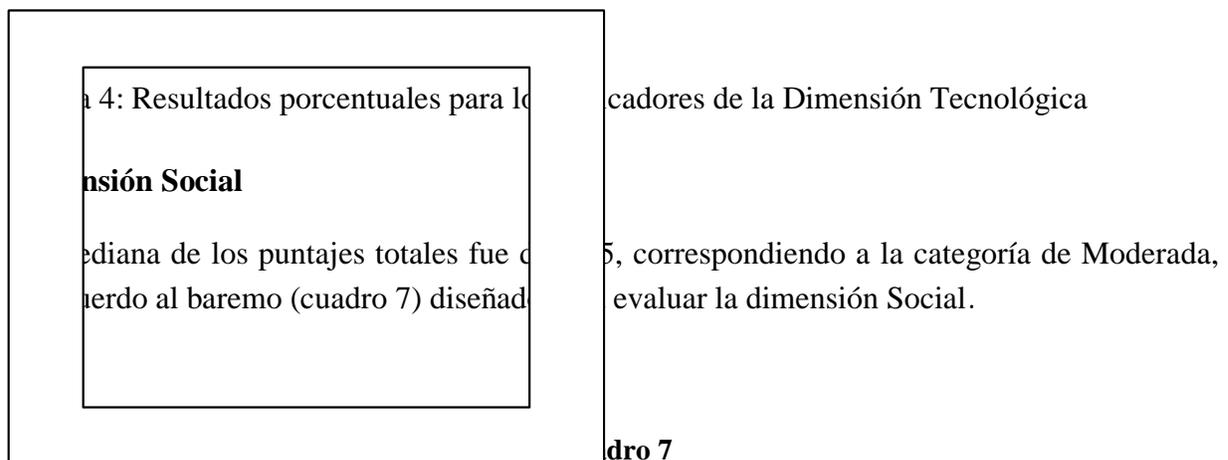
### Cuadro 6

#### Baremo empleado para evaluar la Dimensión Tecnológica

Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Categoría para Dimensión Tecnológica
-------------------------------	------------	--------	-------	--------------------------------------

25	1	6,25	(6,25 - 25,0)	Nula
39	2	18,75		
41	2	31,25	(25,10 - 43,85)	Baja
42	2	43,75		
43	3	62,50	(43,86 - 62,61)	Moderada
44	3	81,25	(62,62 - 81,37)	Alta
45	1	87,50		Muy Alta
46	1	93,75	(81,38 - 100,00)	
48	1	100,00		
Total = 669	16	Mediana = 43		

La dimensión tecnológica fue evaluada con base a dos indicadores: el sistema y tecnología de la información y comunicación. En la figura 4 se muestran los porcentajes globales obtenidos para cada una de las alternativas de la escala Likert empleada. Se puede observar que el indicador sistema y tecnología de la información, alcanzó un mejor resultado, al obtenerse que las frecuencias más elevadas correspondieron a las alternativas de *casi siempre* y *siempre*, incluyendo en estas un 55,3% de los resultados. Mientras que el indicador comunicación presentó un comportamiento diferente, al encontrarse que la mayor frecuencia se ubicó en la alternativa de *algunas veces*, y solo un 36,2% de las frecuencias se ubicaron en las alternativas de *siempre* y *casi siempre*.



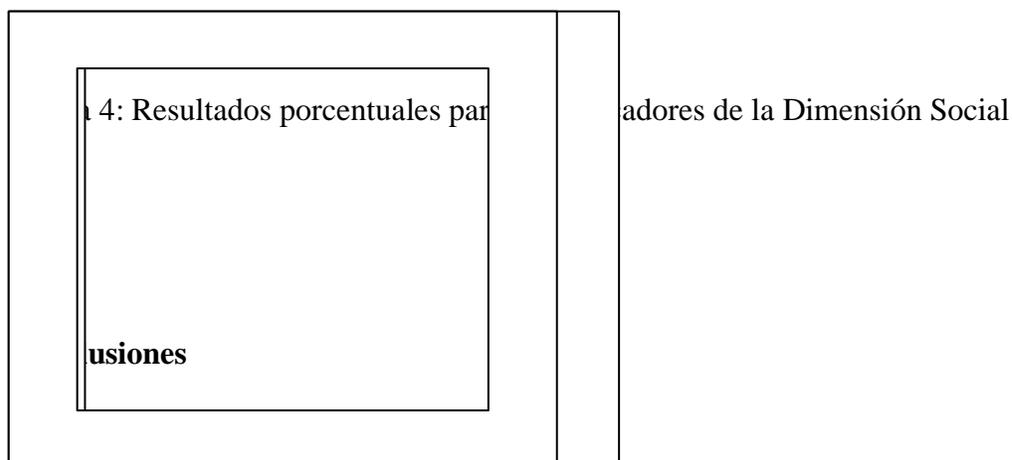
**Baremo empleado para evaluar la Dimensión Social**

Puntaje Total por Institución	Frecuencia	Centil	Rango	Dimensión Social
-------------------------------	------------	--------	-------	------------------

24	3	18,75	(18,75 – 35,00)	Nula
25	1	25,00		
26	3	43,75	(35,10 – 51,25)	Baja
27	1	50,00		
28	2	62,50	(51,26 – 67,51)	Moderada
29	1	68,75	(67,52 – 83,77)	Alta
30	1	75,00		
31	2	87,50	(83,78 – 100,00)	Muy Alta
32	1	93,75		
33	1	100,00		
Total = 444	16	Mediana = 27,5		

La dimensión social fue evaluada con base a los indicadores: vigilancia del entorno y responsabilidad social. En la figura 5, se muestran los porcentajes globales obtenidos para los indicadores para cada una de las alternativas de la escala Likert empleada.

Puede observarse que el indicador responsabilidad social presentó un mayor porcentaje de valores hacia las alternativas de mejor condición para el indicador, al obtenerse que un 70,8% de los valores correspondieron a las alternativas de *siempre* y *casi siempre*. Mientras que, vigilancia del entorno tendió hacia los valores centrales de la escala, y además se encontró para este indicador un 7,6% de los valores en la alternativa de *Nunca*, lo que no ocurrió con el indicador responsabilidad social, pues ningún valor se encontró en dicha alternativa.



1. En las Instituciones Públicas del Sector Agrícola del estado Trujillo-Venezuela se aplican de forma moderada los principios, prácticas y estrategias de la Gestión del Conocimiento.

2. La Cultura Organizacional de las Instituciones ofrece elementos que propician la implantación de un sistema de Gestión del Conocimiento en un nivel de moderado a alto, siendo las normas y valores aspectos en los cuales se aplican estrategias para sensibilizar al personal hacia los valores de la institución; así como la misión y visión donde los gerentes se esfuerzan por dar su cumplimiento.

En relación al liderazgo, lo que favorece la implantación de un sistema de Gestión del Conocimiento es el hecho en el que los gerentes dan las instrucciones y capacitan al personal para la ejecución de proyectos, toman en cuenta la opinión de los trabajadores en la toma de decisiones y se consideran motivadores del compartimiento del conocimiento. En cuanto a la confianza existe empatía entre los gerentes y trabajadores, creándose un clima de confianza.

3. La Práctica Organizacional de las instituciones ofrece elementos que propician la Gestión del Conocimiento en un nivel moderado, ofreciendo el Trabajo en Equipo las mejores condiciones debido a que se adiestra al personal al Trabajo en Equipo en la solución de problemas, mientras que el Aseguramiento de la Calidad ofrece dificultades en su aplicación debido a que no se utilizan técnicas de Benchmarking y muy poco se utilizan sistemas de control de procesos y medición de la calidad del servicio.
4. Las Instituciones Públicas Agrícolas aplican elementos de la Dimensión Humana en forma moderada para la Gestión del Conocimiento, debido a que se definen los perfiles de cargos, existe planificación de relevo de personal, se emplean sistemas de remuneración y promoción de empleados e instrumentos de selección de personal; presentando las mayores dificultades en el proceso de innovación, donde no se motiva al personal para la formulación de proyectos innovadores y no se tiene suficiente conocimiento sobre el nuevo enfoque gerencial basado en la gestión del mismo.
5. La Dimensión Tecnológica presentó un nivel moderado en cuanto a la aportación de características que propicien la Gestión del Conocimiento, contando las instituciones con una plataforma tecnológica que es subutilizada como recurso para la captura, almacenamiento y transferencia del conocimiento, no se cuenta con redes de información tecnológica; sin embargo, hay elementos que favorecen la implantación como la utilización de Internet por la mayor parte de los trabajadores, la disposición de bases de datos, y no existe fluidez de comunicación de arriba hacia abajo.

6. La dimensión social presentó un nivel de bajo a moderado en cuanto a la presencia de características que permitan la implementación de un sistema de gestión del Conocimiento, siendo los elementos de la responsabilidad social más apropiados la orientación hacia el trabajo comunitario y que la institución ejecuta proyectos de desarrollo social en las comunidades. . En la relación a la vigilancia del entorno, en la institución muy poco se utiliza la información de proveedores para la toma de decisiones, sin embargo se cuenta con listado de proveedores, así como se conocen los clientes relevantes y se realiza muy pocas veces convenios y alianzas estratégicas en determinados momentos con otras instituciones del entorno.

### Literatura Citada

- Ackemans, Speel y Racliffe. (2000). Sociedad Española de documentación e información científica. Disponible en <http://www.gestiopolis.com>
- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Acimed Vol.10 05 2002. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_5\\_02/aci04502.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm)
- Andersen, Arthur (1997). Knowledge management at Arthur Andersen Department: building assets in real time and virtual space. Disponible en: <http://www.arthurandersen.com/Framesalt.asp?/GBP/index.asp>
- Andino, R. (2004). Gestión de Proyectos europeos de I+D. Revista de investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología. Cooperación Tecnológica. Num.25, sep.2004. Disponible en: <http://193.145.15.40/revista/revista25/aula/aula2asp>.
- Arostegi, A. (2004). La Gestión del Conocimiento en la gestión pública. Compartir, cooperar y competir. Cuadernos de Gestión Vol. 4 N° 2 pp.121-124.
- Ávila, W (2008). Gestión del conocimiento: impacto e implicaciones. Disponible <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=233>
- Cerda, H. (2005). Los elementos de de la investigación. Santa Fe de Bogotá. Editorial Búho/LTDA.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta edición. Mc Graw Hill Interamericana S.A. Colombia.
- Davenport TH. Y Prusak L. (2001). Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Pearson Educación. Garrido, R. (2002). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la UNELLEZ que promueva el desarrollo de ventajas competitivas en el área de investigación. Disponible en <http://www.monografias.com>

- Gatewood, R. y Riordan, C (1997). The development and test of a model of total quality: organizational practices, TQ principles, employee attitudes and customer satisfaction. *Jornal of Quality Management*, 2(1), 41-65.
- Gonzalez, A., Castro, J., y Roncallo, M. (2004). Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Guerrero, D. y Guerrero, L. (2005). Cultura organizacional y gestión del conocimiento. Disponible en [http:// www.gestec.disaic.cu/ponencias](http://www.gestec.disaic.cu/ponencias)
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición. Best Seller. Mc Graw Hill. México
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). Informe Anual 2006
- IICD (International Institute for Communication and Development). 2006. ICTs for agricultural livelihoods: Impact and lessons learned from IICD supported activities (en línea). Disponible en <http://www.iicd.org/articles/booklet-impact-agric>.
- Kcontz, H. Y Weihrich, H. (2004). Administración, una perspectiva global. (12ª ed). México: Mc.Graw Hill.
- Martín y Sainz-Maza (2004). Hacia la gestión del conocimiento en Instituciones públicas. Anales de economía Aplicada del Aseplelt (Asociación Internacional de Economía Aplicada. Disponible en: [www.asepelt.org/ficheros/file/anales](http://www.asepelt.org/ficheros/file/anales).*
- Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. McGraw-Hill Interamericana. Bogotá, D.C., Colombia.
- Mejía, P. (2003). Diseño, Construcción y Mantenimiento de Sistemas de Software grandes. CINVESTAV- IPN, México
- Mejía, J. (2004). Sistemas de Planeación de los recursos de la Empresa como el nuevo enfoque de la gestión. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recurso2/documentos/fulldocs/ger/erpjoel.htm>.
- Mendoza, I., Fuentes, L., Molero, N., y González, M. (2008). Gestión del conocimiento ambiental desde la Universidad del Zulia hacia el entorno social. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve> 10(4) 2008; 64-85
- Minsal, D.y Pérez, Y (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: cultura del conocimiento. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol.16\\_3\\_07\\_aci08907.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol.16_3_07_aci08907.htm).
- Nonaka, I. Takeuchi, H. (1995). The Knowledge Creating Company. Oxford University Press. New York
- Nonaka, I. y Konno, N. (1998). The concept of “Ba”: Building a foundation for knowledge Creation. *California Management Review*, vol.40, nº 3, Spring, págs... 40-54

- Núñez P. Israel A y Núñez G. Bases conceptuales del software para la Gestión del Conocimiento. Enlace. [Online]. Ago. 2006, vol.3, no.2 [citado 26 Julio 2009], p.63-96. Disponible en [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152006000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152006000200005&lng=es&nrm=iso). ISSN 1690-7515.
- Palacios, M. Y Garrigós S. (2006). Propuesta de una escala de medida de la gestión del conocimiento en las industrias de Biotecnología y Telecomunicaciones. Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa. Vol. 12 N°1, pp.207-224.
- Palmieri, V y Rivas L. (2007). Gestión de información para la innovación tecnológica agropecuaria. Disponible en: <http://www.iica.int/prensa/comuniica/2007/n9-esp/n2.asp>.
- Pan, S.L y Scarbrought, H. (1999). Knowledge Management in Practice: An Exploratory Case Study. Technology Analysis and Strategic Management, Vol.11, n°3.
- Pavez, S. A. (2000). La Gestión del Conocimiento en las organizaciones. Disponible en: [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com).
- Peluffo, M. Catalán, E. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. CEPAL. Santiago de Chile.
- Peterson, (1994). A Meta-analysis of Cronbachs R.A Coefficient Alpha, "Journal of Consumer".
- Prieto, M.I. (2003) una valorización de la gestión del conocimiento para el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones: propuesta de un modelo integrador. Disponible en:  
<http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/01593418657814906332257/012600.pdf>.
- Polanyi, M. (1967). "The tacit Dimensión", Ed, Doubleday, New York.
- Quiroz, A y Rodríguez, E. (2008).Gestión del Conocimiento y Gestión de Calidad en la Educación Superior. IDESIA (Chile) Vol. 26, N° 2; 5-7, 2008.
- Ramírez, F. (2002). El desarrollo de una cultura organizacional de compartición del conocimiento. Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Ramírez, M. (2006). Competencias basadas en la gestión del conocimiento del capital humano de la empresa Sistema Hidráulico Yacambú Quibor. Disponible en <http://www.tauniversity.org/tesis>
- Rastogi, P.N (2000). "Knowledge management and intelectual capital-the newvirtuorsreality of competitivenses Human Systems Management, vol. 19, p.p.19-26
- Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española (22ª. ed.). Madrid. España: Calpe.

- Rionda Ramírez, J.I. (2008). La organización social del trabajo y la producción en México en los siglos XIX y XX, < riqueza, de producción práctico>Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2008a/376/](http://www.eumed.net/libros/2008a/376/)
- Rodríguez, E. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas. Disponible en: INCI. [Online]. dic. 2007, vol.32, no.12 [citado 18 Agosto 2009], p.820-826. Disponible en la World Wide Web: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442007001200006&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001200006&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0378-1844
- Rubia, F. (2007). Benchmarking cooperativo y gestión del conocimiento en el Plan de calidad de Govern balear. Disponible en: [www.clad.org.ve/fulltext/0057531.pdf](http://www.clad.org.ve/fulltext/0057531.pdf).
- Sabino, C. (2006). Como hacer una Tesis. Caracas. Editorial PANAPO de Venezuela.*
- SAS 9.1, (2002-2003) by SAS Institute Inc, Cary, NC, USA.
- Senge, P. (1990) La Quinta Disciplina. Doubleday, Nueva York.
- Socorro, F (2008). Trabajo en Equipo: Una visión diferente. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/una-vision-del-trabajo-en-equipo.htm>
- Tejada, J. y Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. Enseñanza e Investigación en psicología, julio-diciembre, año/vol.10, número 002. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx>.
- Villegas, S. (2004). Proceso de desarrollo de los Recursos Humanos. Disponible:[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos).
- Yu, C.M. (2002). "Socialising Knowledge management: The influence of opinión leader". Journal of knowledge Management Practice, 3. [www.tlinc.com/jkmp3.htm](http://www.tlinc.com/jkmp3.htm).