

Gestión del conocimiento y su incidencia en la competitividad
empresarial de las Mypes del sector textil y de confecciones
en Lima Metropolitana

*Management of knowledge and its impact on business competitiveness
MSEs of the textile and clothing sector in Metropolitan Lima*

OSCAR RAFAEL TINOCO GÓMEZ¹, JULIO ALEJANDRO SALAS BACALLA², FÉLIX ENRIQUE TINOCO ÁNGELES³

1 Docente Asociado FII-UNMSM E-mail: otinocog@gmail.com

2 Docente Principal FII-UNMSM E-mail: jasalab@hotmail.com

3 Egresado Maestría Logística y Operaciones FII UNMSM E-ma: tinocofelix@gmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo por objeto primordial establecer el grado de relación entre la gestión del conocimiento y la competitividad empresarial en medianas y pequeñas empresas del sector textil y de confecciones. La gestión del conocimiento corresponde al proceso de adquisición, almacenamiento y difusión de conocimiento al interior de las organizaciones. La competitividad empresarial es la capacidad de una empresa para producir o comercializar bienes y servicios en su entorno, bajo condiciones más atractivas que las de sus competidores.

En lo fundamental, se ha demostrado que entre ambos constructos existe una relación positiva y significativa: Una mayor atención a las dimensiones de la gestión del conocimiento redundará en una mejor competitividad empresarial.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, competitividad empresarial, PYMES textiles.

Abstract

This research was essential to establish the degree of relationship between Knowledge Management and Corporate competitiveness in small and medium companies in the textile and apparel sector. Knowledge management process corresponds to the acquisition, storage and dissemination of knowledge within organizations. Business competitiveness is the ability of a company to produce and / or market goods and services in their environment, under more attractive than their competitors conditions.

In essence, it has been shown that the two constructs exists a positive and significant relationship: Increased attention to the dimensions of knowledge management will result in better competitiveness.

Keywords: Knowledge management, business competitiveness and SMEs textiles

I. Introducción

La nueva economía se caracteriza por tener al conocimiento como el elemento fundamental para generar valor y riqueza en las organizaciones y en la sociedad. El conocimiento es más que información, ya que incorpora formas y métodos para resolver problemas en los distintos ámbitos del quehacer de las empresas.

A partir de los trabajos de Barney (1991), citado por Pedraja (2009), se ha construido una visión de la empresa basada en el conocimiento. Bajo esta perspectiva, el conocimiento es el recurso esencial para generar y sustentar una ventaja competitiva (Boisot, 1998; Teece, 1998, citados por Pedrajas, 2009). En efecto, el conocimiento es altamente valioso, único para la organización, difícil de copiar y difícil de sustituir, por lo tanto, permite no solo crear sino sostener una ventaja competitiva.

En los últimos años, la gestión del conocimiento se ha convertido en un aspecto primordial de los responsables de la gestión de las empresas, todo ello influenciado en gran parte por el enfoque basado en las competencias. (Palacios, 2006)

Castells (2005) analiza las características de la revolución de la tecnología de la información y señala acertadamente que, por su amplitud y alcance, es igual sino más importante que la Revolución Industrial de los siglos XVIII y XIX.

Refiriéndose al impacto de la Sociedad de la Información, señala Castells (2005) que "una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de productividad y poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este periodo histórico". Enfatiza este autor que aquellas empresas (empresas red) que comparten y distribuyen información y conocimiento, aplicándolo a procesos de producción y de gestión, a partir de redes de cooperación, fundadas en las tecnologías digitales de comunicación y procesamiento de información, presentan mejores niveles de productividad y competitividad.

Pedrajas (2009) reporta, sobre un estudio acerca de pequeñas y medianas empresas venezolanas, que el nivel de desarrollo de la gestión del cono-

cimiento en las pequeñas y medianas empresas estudiadas es mediocre o deficiente en la mayoría de los casos.

Golf (2003) analiza el sistema de gestión de la innovación como parte del sistema territorial de gestión del conocimiento, del sector de textiles técnicos de las comarcas de l'Alcoià, el Comtat y la Vall d'Albaida. En esta zona de tradición eminentemente textil –y en respuesta a la gran competencia internacional, vía precios, de los textiles de los países del sudeste asiático–, ha surgido desde los años noventa un incipiente micro clúster de textiles técnicos, que requieren un elevado nivel de innovación de productos y procesos.

II. Planteamiento del estudio

La gestión del conocimiento se entiende como el proceso sistemático y organizacional para adquirir, construir y comunicar conocimiento entre los miembros de una organización, haciendo uso del conocimiento previamente generado, con la finalidad de ser más efectivos y eficientes en sus labores; a la vez, manteniendo una dinámica continua de construcción de nuevo conocimiento (Arias, 2007).

La gestión del conocimiento vincula las necesidades de conocimiento con la estrategia de la empresa, dando acceso y representando el saber individual como organizativo, haciendo que como activo cree valor por sí mismo al ser aplicado en el proceso (Guerra, 2008).

Pippollo (2007) reporta un trabajo en donde se constata que la implementación de herramientas de gestión del conocimiento, como los **mapas de información** y la **comunidad de práctica**, derivan en el incremento de productividad. Este trabajo se desarrolló en la empresa textil arequipeña *Michell y Cía*.

Cabello (2010) concluye en un estudio sobre innovación tecnológica en México, que el entorno en el que se ha desarrollado la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (pymes), localizadas en el sector textil del estado de Querétaro, es reflejo de sus formas de gestión. El principal enfoque de este concepto se refiere a competir de forma tradicional, utilizando recursos tangibles y dejando de lado las condiciones intangibles.

Un enfoque de resultados hacia la productividad y rentabilidad de corto plazo ha sido estrategia de las pymes textiles. La urgencia para recuperar la inversión hace posible la pérdida de la visión empresarial de largo plazo, con efectos negativos en la sobrevivencia, posicionamiento, rentabilidad, liderazgo en la industria y diseño de la ventaja competitiva sostenible.

Cabello añade que se carece de modelos de gestión eficaces que integre a la innovación como estrategia de competitividad.

Refiriéndose a las perspectivas de la ganadería ovina y caprina en Colombia, Ospina (2011) señala que el incremento de la competitividad del sector, necesita de la incorporación del conocimiento como factor producción y generador de ventajas competitivas, mediante sistemas de gestión de conocimiento que se adapten a las condiciones de la producción primaria de un país en desarrollo.

Manzano (2002) resume con propiedad que el conocimiento es la clave para que una mype pueda establecer sus ventajas competitivas. Enfatiza que la participación en el conocimiento le brinda a la empresa una clara ventaja y mejora su productividad.

Problema de investigación

Surge entonces la interrogante central del estudio: ¿En qué medida se relacionan la gestión del conocimiento y la competitividad en las pymes del sector textil y de confecciones en Lima Metropolitana?

Bases teóricas

Conocimiento

Primero debemos precisar los conceptos de dato e información.

El dato es la forma más simple y pequeña dentro del concepto conocimiento; se refiere a la representación simbólica o mediante signos, los hechos o conceptos. El registro de los datos no es un proceso aleatorio sino más bien sistemático. La información está constituida por datos que han sido estructurados, jerarquizados y ordenados de manera intencional, con un propósito predeterminado. Según Drucker (2000), la información es un conjunto de datos dotados de relevancia y finalidad; esto implica que para

transformar datos en información se requieren conocimientos.

Para Nonaka y Takeuchi (1999), el conocimiento no se limita solamente al ámbito de lo demostrable, sino que puede abarcar aspectos subjetivos de la persona, como las intuiciones o la sabiduría. Añaden que el conocimiento es un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad; el medio para extraer y construir dicho conocimiento es la información.

Sin embargo, Nonaka y Takeuchi distinguen diferencias entre conocimiento e información:

- El conocimiento, a diferencia de la información, involucra creencias y compromisos.
- El conocimiento, a diferencia de la información, implica acción.
- El conocimiento, al igual que la información, varía su significado en función del contexto en donde se da.

Toha (2006) formula una definición de conocimiento, compartida por los autores, de la siguiente manera: "proceso permanente mediante el cual se crean, gestionan, sistematizan y distribuyen los conocimientos entre los miembros de la organización, materializándolos en productos, servicios, sistemas y procesos con el fin de generar valor para la organización".

Gestión

Proveniente del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

La gestión, entendida en términos contemporáneos, es el procedimiento de adecuación de recursos de cualquier índole, a aquellos fines para los cuales han sido recabados los recursos, más específicamente, es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. (Pavez, 2000).

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento aparece históricamente como una toma de conciencia del valor del conocimiento como recurso y producto de la economía del conocimiento en la sociedad de la

información. En 1970, Peter Drucker empleó por primera vez el término *knowledge worker* y empezó a escribir acerca de las personas, cuyas experiencias y conocimientos son más importantes en una organización que sus habilidades físicas. Durante la década de los ochenta, en las organizaciones productivas se pusieron en marcha programas tendentes a mejorar su productividad, basadas en iniciativas de mejora de la calidad: Total Quality Management, Business Process Re-engineering y Six-Sigma.

Una síntesis de las diferentes definiciones conceptuales, compartida por los autores, es la elaborada por Pavez (2009): "es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor".

En el mismo sentido, Benavides y Quintana (2003) señalan que la gestión del conocimiento puede ser descrita como un proceso compuesto de diversas etapas: identificación y medición, generación, captura y almacenaje, acceso y transferencia, y aplicación e integración del conocimiento.

Por su parte, Carrión (2009) define la gestión del conocimiento como: "El conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo".

Dimensiones de la gestión del conocimiento

Las tecnologías y los sistemas para capturar, almacenar y distribuir la información, junto con los procesos de apropiación y uso con los que ésta se constituye en conocimientos, se convierten en las piezas angulares de la movilización y el ciclo de gestión.

Correa (2008) y Casabona (2002) coinciden en señalar tres dimensiones de la gestión del cono-

cimiento: gestión del capital humano, gestión del capital estructural y gestión del conocimiento relacional.

Gestión del capital humano: es una fuente de conocimiento a nivel individual. Es vital para el aprendizaje organizativo, en tanto se constituye en su soporte.

Gestión del capital estructural: representa el conocimiento institucionalizado y la experiencia codificada en bases de datos, la cultura, las rutinas, los manuales, las estructuras así como otros recursos intangibles similares.

Gestión del capital relacional: representa la capacidad de la organización para transferir y utilizar conocimiento tanto internamente –intercambio de conocimiento entre los empleados de la entidad y la transferencia de conocimiento entre los empleados y las estructuras y sistemas organizativos– como externamente –intercambio y transferencia de conocimiento entre los empleados de la entidad y los proveedores, los usuarios, los socios y los accionistas, entre otros.

Competitividad

Existen muchas definiciones sobre lo que es competitividad. Una de las más aceptadas, y hacia la que convergen la mayoría de las definiciones, es aquella aportada por la OCDE, según la cual: "competitividad debe entenderse como la capacidad de las empresas, sectores, regiones, naciones, regiones supranacionales para generar, estando y permaneciendo expuestos a la competencia internacional, niveles relativamente altos de ingresos y de ocupación de los factores en forma sustentable" (OCDE 1994).

Según Jiménez (2006), la competitividad está en función de la capacidad de gestión de la gerencia en todos los aspectos del negocio, quien propone para su medición la inclusión de los siguientes factores: gestión gerencial, gestión comercial, gestión financiera, gestión de la producción, ciencia y tecnología e internacionalización.

Para Jiménez (2006), los grandes resultados que diferencian a una empresa de éxito de las otras dependen de la gestión del gerente, de su visión y de su capacidad de tomar decisiones acertadas, decisiones que normalmente implican ries-

go, pero que logran posicionar a una empresa en otro nivel.

III. Materiales

En base a los fundamentos teóricos respecto a la gestión del conocimiento, se elaboró y validó un instrumento para medir la gestión del conocimiento en pymes del sector textil y de confecciones. (Ver anexo).

Asimismo, con la finalidad de obtener indicadores para la competitividad empresarial, se siguieron las pautas del modelo propuesto por Jiménez (2006). Recogiéndose la ponderación en las unidades de análisis correspondientes de la siguiente manera: la gestión gerencial (de 0 a 1), gestión comercial (hasta 30), gestión financiera (hasta 20), gestión de la producción (hasta 20), ciencia y tecnología (hasta 10) e internacionalización (hasta 20).

IV. Exposición, sistematización e interpretación de resultados

A partir de una muestra representativa de pymes del sector textil y de confecciones en Lima Metropolitana, que comprendió 32 unidades, se recopiló información mediante la aplicación de los instrumentos de medición indicados y, luego, con soporte en la estadística inferencial, se estableció la existencia de una relación significativa entre ambas variables, incluidas sus dimensiones correspondientes.

Gestión del conocimiento

En total se aplicaron 20 ítems con una puntuación máxima de 5 puntos; 6 ítems en la dimensión capital humano (máximo 30 puntos), 6 en el capital relacional (máximo 30 puntos) y 8 para el capital estructural (máximo 40 puntos) (Ver anexo).

Cuadro N° 1: Estadísticos de la gestión del conocimiento

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Escala
Capital humano	32	15	27	20,37	3,49	6 - 30
Capital relacional	32	9	24	17,25	4,18	6 - 30
Capital estructural	32	14	32	23,56	5,24	8 - 40
Total Gestión Conocimiento	32	45	78	61,19	10,31	20 - 100
Fuente: Elaboración propia						

El promedio de la puntuación total de la gestión del conocimiento en las pymes textiles de Lima Metropolitana comprendidas en el estudio denota que estas apenas superan la mitad de la puntuación máxima posible (100), lo cual indica debilidad de estas organizaciones en el manejo integral de la gestión del conocimiento.

Analizando los resultados en las dimensiones de esta variable:

El promedio más bajo se registra para el capital relacional (17,25), y muestra que este aspecto es el más débil en la gestión del conocimiento de estas entidades. Se revela debilidad para transferir y utilizar conocimiento tanto internamente –intercambio de conocimiento entre los empleados

de la entidad y la transferencia de conocimiento entre los empleados y las estructuras y sistemas organizativos– como externamente

En lo que se refiere al capital humano, el promedio es un poco mejor que en el caso anterior (20,37), pero indica también que las pymes presentan debilidad para el aprendizaje organizativo.

Respecto al capital estructural, sobre una puntuación máxima de 40 puntos, se obtienen un promedio de 23,56, el mismo que revela también una relativa debilidad en esta dimensión. Se registra de esta manera debilidad para el conocimiento institucionalizado.

Competitividad

Cuadro N° 2: Estadísticos de los factores de la variable competitividad

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Escala
Gestión Gerencial	32	,50	,80	0,68	0,09	0 - 1
Gestión Comercial	32	13	23	20,19	3,01	0 - 30
Gestión Financiera	32	15	18	16,44	1,01	0 - 20
Gestión de la Producción	32	15	18	16,31	0,99	0 - 20
Ciencia y Tecnología	32	5	8	6,06	0,84	0 - 10
Internacionalización	32	9	15	11,88	1,60	0 - 20
Fuente: Elaboración propia						

La gestión gerencial de las pymes de textiles y confecciones, comprendida en el estudio, registra una puntuación promedio de 0,68, que representa un valor aceptable.

La puntuación promedio en el aspecto comercial (20,19), financiero (16,49) y de producción (16,31) revela un manejo aceptable de las pymes en estos factores decisivos de la gestión. En cambio el factor de ciencia y tecnología (promedio = 6,06), así como el de internacionalización (promedio=11,88) evidencian dificultades en el manejo de estos aspectos.

De acuerdo con Jiménez, la competitividad se obtiene a partir de la expresión:

$$\text{Competitividad} = \text{Gestión gerencial} \times (\text{GC} + \text{GF} + \text{GP} + \text{CT} + \text{I})$$

En donde GC corresponde a la gestión comercial, GF implica gestión financiera, GP es gestión de la producción, CT corresponde a ciencia y tecnología, y, finalmente, I corresponde a internacionalización.

Considerando esta fórmula para la muestra comprendida en el estudio, se obtiene:

Cuadro N° 3: Estadísticos de la variable competitividad

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Escala
Competitividad	32	30,00	63,20	48,63	9,24	0 - 100
Fuente: Elaboración propia						

La puntuación promedio del índice de competitividad denota debilidad de las pymes del sector textil y de confecciones para la muestra comprendida en el estudio, dado que es menor que el 50% posible.

Relación entre competitividad y gestión del conocimiento

Cuadro N° 4: Correlaciones

		Competitividad
Capital humano	Correlación de Pearson	0,682
	Valor p	0,000
Capital relacional	Correlación de Pearson	0,754
	Sig. (bilateral)	0,000
Capital estructural	Correlación de Pearson	0,545
	Sig. (bilateral)	0,001
Total Gestión Conocimiento	Correlación de Pearson	0,814
	Sig. (bilateral)	0,000
Fuente: Elaboración propia		

La correlación de la variable competitividad con el total de la gestión del conocimiento es significativa ($r = 0,814$; $p = 0,000$). Cuando se mide la correlación de la competitividad con las dimensiones de la gestión del conocimiento se obtiene: con el capital humano ($r = 0,682$; $p = 0,000$), con el capital relacional ($r = 0,754$; $p = 0,000$) y con el capital estructural ($r = 0,545$; $p = 0,001$).

Se demuestra de esta manera una correlación positiva en todos los casos. La asociación es más fuerte cuando se mide la correlación con el puntaje total de la gestión del conocimiento, pero es marcadamente débil cuando se le asocia con el capital estructural.

Con un nivel de confianza del 95% y mediante un análisis de correlación, basado en la distribución de probabilidades de la *t* de Student, se probó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y la competitividad empresarial.

De igual manera, se encontró una correlación positiva y significativa entre competitividad y cada una de las dimensiones de la gestión del conocimiento: capital humano, capital estructural y capital relacional.

Conclusiones

- Existe debilidad en la gestión del conocimiento desplegada en las pymes del sector textil y de confecciones de Lima Metropolitana, particularmente en lo que se refiere al capital humano. Se observa además una competitividad regular en las mismas.
- Se registra una asociación positiva, fuerte y significativa entre la gestión del conocimiento y la competitividad en las pymes del sector textil y de confecciones de Lima Metropolitana.
- Por otro lado, se ha hallado una asociación, positiva y significativa entre el capital humano, capital estructural y capital relacional con la competitividad en las pymes del sector textil y de confecciones de Lima Metropolitana.

Referencias Bibliográficas

Arias, Y. 2007. Sistemas de gestión del conocimiento. Estado del arte. s. d.

Benavides C.A. y Quintana, C. 2005. Dirección estratégica de la tecnología: El caso de Isofotón. En: *Universia Business Review*, núm. 8, páginas 68-85.

Cabello, León 2010. La medición de la innovación como factor de competitividad en las PYMES textiles. En: *SINCO 2010*. ISBN 978-607-95030-7-9. 1

Casabona, R. 2002. La gestión del conocimiento en la empresa. Editorial Solís y Hernández. Madrid.

Carrión M. J. La gestión del conocimiento [Internet]. [Revisado el 12 Jun 2013]. Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com/>

Castells, M 2005. La era de la información: economía, sociedad y cultura, Volumen 1: La sociedad red, Madrid, Alianza Editorial.

Correa, Guillermo 2008. Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela de Bibliotecología. Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Drucker, P. 2004. La Sociedad Post Capitalista. Bogotá: Editorial Norma.

Golf, Emilio 2003. La gestión del Conocimiento Innovativo: Análisis del Microcluster de Textiles Técnicos de las Comarcas de l'Alcoià-Comtat y la Vall d'Albaida. En: V Congreso de Ingeniería de Organización Valladolid-Burgos, 4-5 Septiembre 2003

Guerra, J. 2008. La gestión del conocimiento como nueva técnica de gestión empresarial. En U. P. d. M. Cepade (ed.). Diseño e implementación de sistemas de gestión del conocimiento (pp. 30). Madrid: Cepade, Universidad Politécnica de Madrid.

Jiménez, M. 2006. Modelo de competitividad empresarial. En *Umbral Científico*, núm 9. Bogotá. Consultado en: <http://redalyc.uaemex.mx>. Julio 2012.

Manzano, Ana 2002. La industria del conocimiento y las tecnologías modernas ¿son una oportunidad en la región para el establecimiento y desarrollo de las pymes? Comisión Nacional de la Micro Empresa. San Salvador.

http://www.wipo.int/edocs/mdocs/sme/es/ompi_pi_sal_2_02/ompi_pi_sal_2_02_www_78878.pdf. Revisado noviembre 2012.

OCDE 1994. Globalization and Competitiveness: relevant indicators, París, OCDE Directorate for Science, Technology and Industry.

Ospina, O. 2011. Gestión del conocimiento en el sector ovino y caprino, Colombia. En: Medicina Veterinaria, núm. 22 julio-diciembre del 2011 páginas 95-113.

Pavez S. Alejandro 2009. Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventaj

petivas. Memoria para optar el título de Ingeniero civil informático. Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso. 91 p.

Pedrajas, L. 2009. Gestión del conocimiento en pequeñas y medianas empresas. En: Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 14. N° 48, 2009, 495-506. Universidad del Zulia

Pippollo, D. et al. 2007. Gestión del conocimiento en la industria textil peruana. LATU. Uruguay.

Anexo

Encuesta Sobre Gestión del Conocimiento en las Pymes de Textiles y Confecciones

Instrucciones:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre gestión del conocimiento, cada una de ella va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responder marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) Nunca 2) Casi Nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

CAPITAL HUMANO		1	2	3	4	5
1	En nuestra empresa los trabajadores antiguos son referentes para los nuevos.					
2	La opinión de un ingeniero con más años de antigüedad en la empresa es generalmente bien aceptada por todos.					
3	La experiencia profesional de los ingenieros y profesionales de la empresa les permite asumir los cambios tecnológicos					
4	La experiencia profesional de los ingenieros y profesionales de la empresa fomenta el intercambio de conocimiento entre los miembros de la institución.					
5	Los ingenieros y profesionales de la empresa participan activamente de las capacitaciones organizadas por la institución					
6	Los directivos de la empresa promueven el trabajo en equipo y efectúan la evaluación de los mismos.					

CAPITAL RELACIONAL		1	2	3	4	5
7	La empresa recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimiento y tecnología.					
8	La contratación de nuevos profesionales constituye una fuente de conocimiento para la empresa.					
9	Los miembros de la empresa comparten conocimiento porque esto les permite solucionar problemas y hacer bien su trabajo.					
10	La empresa promueve con frecuencia el intercambio de experiencias profesionales en su ámbito de acción con otras entidades similares					

- 11 La empresa canaliza apropiadamente el vínculo con proveedores, organismos gremiales (SIN, CIP) y universidades para mantener actualizado a su personal técnico y profesional.
 - 12 Los logros de otras empresas del rubro suponen una fuente de conocimiento para esta institución.
-

CAPITAL ESTRUCTURAL

1 2 3 4 5

- 13 La empresa adquiere frecuentemente información bibliográfica (cd, video, libros, revistas especializadas, entre otros).
 - 14 La empresa realiza la búsqueda de información en el contexto y las distribuye oportunamente a su personal.
 - 15 La empresa realiza frecuentemente reuniones u organiza equipos de trabajo para evaluar la marcha y la proyección de la institución.
 - 16 La empresa cumple sus objetivos y alcanza sus metas, de manera sistemática.
 - 17 Los miembros del equipo de trabajo están abiertos a asimilar nuevos conocimientos.
 - 18 Los directivos de la empresa sistematizan, almacenan y distribuyen los casos emblemáticos de su trayectoria institucional
 - 19 La empresa valora y resalta la labor de sus profesionales y técnicos relacionando la visión y misión de la misma.
-
- 20 La capacitación que realiza la empresa concuerda con las expectativas del personal técnico y profesional.
-

Lista de Cuadros:

Cuadro N.º 1: Estadísticos gestión del conocimiento

Cuadro N.º 2: Estadísticos competitividad

Cuadro N.º 3: Índice de competitividad

Cuadro N.º 4: Correlaciones