

*Gestión del conocimiento: Barreras que impiden su desarrollo en instituciones de salud Privada de Colombia*

*Knowledge management: Barriers that prevent its development in private health institutions of Colombia*<sup>1</sup>

**Recibido 31-08-2021 Aceptado: 31-10-2021**

Shirley M. Sierra<sup>2</sup>  
[shirleysierra@hotmail.com](mailto:shirleysierra@hotmail.com)

### RESUMEN

El propósito del actual artículo fue categorizar las barreras que impiden la gestión del conocimiento en instituciones de salud Privada. Su basamento teórico estuvo por los siguientes autores: (Pérez, 2010), (Pavez, 2011), (Malhotra, 2010), (Chiavenato, 2010), así como, (Sarvary, 2010), entre otros. Estuvo dentro del paradigma positivista, bajo un método cuantitativo, de tipo descriptiva e inferencial, con un diseño de campo, no experimental y transeccional. La población se constituyó por 48 informantes (Gerentes y personal Administrativo). Como instrumento de recolección de datos se consideró un cuestionario contentivo de 09 reactivos y 05 opciones de respuestas, cuya escala fue tipo Likert, el mismo fue validado por 05 expertos en el área de Gerencia. Se destaca que la confiabilidad se obtuvo por medio de la fórmula estadística de Alfa Cronbach, obteniéndose un porcentaje de  $r_{tt} = 0.61$ , considerándose una Alta confiabilidad. La estadística para el análisis de los resultados fue descriptiva e inferencial. Se concluye indicando que se categorizaron con una muy baja aplicación, las barreras que impiden el desarrollo de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud Privada. Igual se señala que, el indicador Resistencia de la fuente, se ubicó en el baremo para interpretar la media aritmética en una baja aplicación, mientras que Fiabilidad de la fuente y la Desconfianza se posicionaron en muy baja aplicación. Se recomienda que, los Directivos de las Instituciones estudiadas, conecten a los equipos de trabajo con la finalidad de compartir las buenas prácticas asociadas al conocimiento, con la finalidad de la mejora e innovación del mismo.

**Palabras clave:** *Gestión del conocimiento. Barreras. Instituciones de salud.*

**Clasificación JEL:** I23, M12, M14

### ABSTRACT

The purpose of the current article was to categorize the barriers that impede knowledge management in private health institutions. Its theoretical foundation was by the following

<sup>1</sup> Artículo derivado de la investigación intitulada: “*Gestión del conocimiento: Barreras que impiden su desarrollo en instituciones de salud Privada de Colombia*”.

<sup>2</sup> Doctorado en Ciencias gerenciales (por culminar). Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial, Docente catedrática. Conferencista. ORCID; <https://orcid.org/0000-0002-9296-3722>; E-mail: [shirleysierra@hotmail.com](mailto:shirleysierra@hotmail.com)

authors: (Pérez, 2010), (Pavez, 2011), (Malhotra, 2010), (Chiavenato, 2010), as well as, (Sarvary, 2010), among others. It was within the positivist paradigm, under a quantitative, descriptive and inferential method, with a non-experimental and transectional field design. The population consisted of 48 informants (Managers and Administrative staff). As a data collection instrument, a questionnaire containing 09 items and 05 response options was considered, whose scale was Likert type, it was validated by 05 experts in the Management area. It is highlighted that the reliability was obtained by means of the Alpha Cronbach statistical formula, obtaining a percentage of  $\alpha = 0.61$ , considering a High reliability. The statistics for the analysis of the results were descriptive and inferential. It is concluded by indicating that the barriers that impede the development of knowledge management in private health institutions were categorized with a very low application. Likewise, it is pointed out that the indicator Resistance of the source, was located in the scale to interpret the arithmetic mean in a low application, while Reliability of the source and Mistrust were positioned in very low application. It is recommended that the Directors of the Institutions studied connect the work teams in order to share the good practices associated with knowledge, with the aim of improving and innovating it.

**Key words:** Knowledge management. Barriers. Health institutions.

**JEL Classification:** I23, M12, M14

## 1. INTRODUCCION

En pleno siglo XXI las expectativas de la sociedad con respecto a las instituciones de Salud, están experimentando significativos cambios a en términos generales, por lo cual, éstos exigen propuestas acorde con los niveles de los progresos científicos, tecnológicos, educativos así como sociales. Cabe destacar que es por lo mencionado, que la participación del gerente en la productividad del personal en las instituciones antes referidas, se considera fundamental.

Ante lo mostrado anteriormente es interesante destacar que en la sociedad actual, éstos cambios mundiales, han sido determinados por distintos factores entre los que se destacan los siguientes: globalización, innovaciones tecnológicas, acceso a la información, comunicación en redes, introducción de nuevos modelos productivos, importancia al talento humano, y por ende, la relevancia al conocimiento, considerando que las organizaciones, sin importar su tamaño o rubro, adecuen dichos factores a sus estructuras, para con ello poder estar actualizados, ofreciendo así atención a su gente, escuchar a sus clientes en cuanto a productos/servicios, satisfaciendo de esta manera sus requerimientos y demandas.

Igualmente es significativo señalar que la llamada sociedad del conocimiento, esta relacionada estrechamente con la inteligencia y con la información, es por ello que aquellas

organizaciones, tanto privadas como públicas, deben estar conscientes de dicha situación, y con ello asimilar los cambios que les permitan permanecer competitivas en el tiempo.

Considerando lo ante expuesto, se hace interesante destacar lo expresado por la autora Levy-Leboyer (2006), quien expresa que las organizaciones reconocen la necesidad de invertir en su talento humano, incrementando a través de procesos motivacionales, la participación, compromiso, así como la disposición del personal. Igual señala la autora que el valor del conocimiento también exige la comprensión, interpretación y transformación de la organización, debido a que el conocimiento se construye, se gesta socialmente, lográndose esto gracias al diálogo como de la participación activa de todos los niveles administrativos de la organización.

Por lo referenciado se hace importante mostrar lo expresado por (Malhotra, 2010), quien manifiesta que la gestión del conocimiento es el proceso organizacional el cual busca combinar el tratamiento de datos e información a través de la capacidad de las tecnologías de información y la capacidad e innovación de los seres humanos. De esta forma que la aplicación del conocimiento en las organizaciones permite asignar productos y servicios a un número mayor de seres humanos a costo menor, sin disminuir los recursos de la empresa.

Igualmente se indica que en el ámbito Latinoamericano la dificultad en el desarrollo social y humano, genera una gran inestabilidad en áreas tanto políticas, como económica, lo que conlleva a que el ser humano se exponga a una apertura social de gran intensidad así como a un mercado globalizado, esto sin muchas defensas. Es por ello que en la sociedad de las organizaciones, o estado moderno la administración del capital humano se constituye en un centro de atención para las organizaciones modernas, como un fundamental proceso político que garantiza la adaptabilidad de las empresas nuevas, así como el cambio del entorno.

Ante lo mostrado en el párrafo anterior, se indica que, el modelo de desarrollo al cual se ampara, se relaciona con la administración del conocimiento, es decir, se dirige a buscar una mayor rentabilidad, independientemente de una gestión guiada a la construcción colectiva o a la condición humana, al encuentro de los saberes y una economía solidaria. Es significativo destacar que dentro los países Latinoamericanos, como Venezuela, país que atraviesa una crisis macroeconómica como resultado de una política inestable, producto de la universalidad como ausencia de un consenso nacional sobre el modelo de nación que se desea construir.

Continuando el desarrollo se presenta en el ámbito de Colombia un artículo publicado en la revista Scielo durante el año 2015, titulado: Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia, cuyo objetivo fue determinar la capacidad de las empresas colombianas para gestionar su conocimiento en algunas de las más importantes cadenas productivas del país.

En dicho artículo se evidenció que en las cadenas de metalurgia y tecnologías de información y comunicaciones de Colombia, existen avances, pero deficiencias en las de salud y agroindustria. Señalan los autores de dicho artículo que la gestión del conocimiento se presenta como una conducta cuya meta es el desarrollo de conocimiento en las fases que a continuación se nombran: transformación, almacenamiento, utilización, adquisición y distribución, ello con el propósito de conseguir, por parte de las en el trabajo, ventajas competitivas.

Asimismo concluyen que se evidenció la necesidad que tienen las empresas estudiadas de Colombia, de incluir la gestión o administración del conocimiento como estrategia de desarrollo e innovación, desde el uso de tecnologías especializadas, el mejoramiento de una cultura organizacional, la capacitación de su capital intelectual, el rediseño de las estructuras organizacionales, la generación de incentivos, hasta el desarrollo de inversiones en tecnología de punta, lo cual le permitiría que permitan enfrentar cambios del mundo actual.

Ante lo expuesto, los autores del artículo recomendaron a las empresas Colombianas analizadas, adoptar prácticas de gestión del conocimiento como: trabajo en redes especializadas de información y conocimiento, gestión de contenidos empresariales, sistemas de lecciones aprendidas, sistemas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, páginas amarillas así como blancas, trabajo colaborativo y en equipo, comunidades de práctica, herramientas para la solución de problemas, gestión de requerimientos y sistemas de gestión de clientes, indicando que de esta forma se promueve la gestión del conocimiento empresarial.

Ahora bien, dentro del ámbito regional, los investigadores Torres, Cruz y Hernández desarrollaron un artículo en la revista Scielo durante el año 2014, titulado; Gestión del conocimiento: experiencias de instituciones académicas y hospitalarias, donde se describieron las prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la investigación clínica, de

algunas instituciones hospitalarias y académicas en Colombia. En dicho análisis se concluyó que el inventario de prácticas de gestión del conocimiento en las instituciones que participaron en el estudio evidenció aspectos comunes entre instituciones que forman talento humano en salud así como instituciones prestadoras de servicios de salud e

Finalmente hay que destacar que las competencias y conocimiento de los colaboradores pueden hacer que los flujos de trabajos sean precisos en el uso de recursos y la economía del tiempo de producción, lo cual redunde en el estado financiero organizacional. Asimismo, dentro de dicho contexto se resalta que la misión principal de un programa de gestión del conocimiento es generar un ambiente donde la información y el conocimiento con el cual disponga una organización sean viable y puedan utilizarse para motivar la innovación y se haga posible el mejoramiento en las decisiones; donde lo significativo sería la creación de una cultura en la que ambos elementos se gestionen, compartan, valoren y se utilicen de una manera eficientemente y eficaz.

Destacando que lo antes expuesto traería ventajas tanto para la empresa como para los colaboradores. Éstas podrían ser, para la empresa; porque se considera que la formación empresarial sería a medida, así como justa en tiempo. Asimismo, al crearse un programa de gestión del conocimientos, la empresa por medio de una formación on line reduciría los costos derivados de los desplazamientos para asistir a cursos de formación, igual se produciría una mayor uniformidad en la formación del personal en la empresa. Por su parte, éstos programas daría ventajas a los colaboradores, en virtud de que éstos serían verdaderos agentes de formación, tendrían asimismo, flexibilidad en tiempo, lugar y horario, para su formación.

Una vez desarrollado el recorrido de la variable Gestión del conocimiento, es interesante señalar que en una entrevista no estructurada, aplicada por la investigadora, al personal gerencial y administrativo de las instituciones de salud Privada de Colombia, se pudo recabar información relacionada al problema que existe en las entidades antes referidas, donde dichos colaboradores indicaron: Que no transfiere el conocimiento con el que cuentan a los colaboradores a la organización, ocasionando con ello obstáculos o barreras para gestionar el conocimiento, ello se debe a que el personal siente temor de ser sustituido en sus cargos, lo cual trae como consecuencia que en la organización se genere desconfianza, en función de la

carencia de relaciones entre el personal, no fomentando la confianza entre el equipo de trabajo.

Existe asimismo otro aspecto significativo dentro de la problemática existente de las instituciones estudiadas, según el personal entrevistado, y es que, consideran que las mismas carecen de herramientas de conocimientos para ser aplicados en el lugar de trabajo, debido a que estas instituciones no cuentan con asignación de presupuesto para el desarrollo de competencias entre los trabajadores, lo que trae como consecuencia que dicho personal no logre ascender para desempeñarse en puestos de trabajos superiores jerárquicamente, tampoco superarse profesionalmente (desarrollo de carrera), de esta forma mejorar el desempeño dentro de la institución y lograr cumplir con su filosofía organizacional.

Por lo antes descrito se realiza la siguiente interrogante de la investigación: ¿Cómo son las barreras que impiden la gestión del conocimiento en instituciones de salud Privada? Ante ello, se presenta el objetivo del actual artículo, el cual fue, Categorizar las barreras que impiden la gestión del conocimiento en instituciones de salud Privada de Colombia.

## **2. BASES TEÓRICAS**

Para la autora (Bavaresco, 2013), que los objetivos de un estudio son categorías que se refieren directamente al para qué del estudio a realizar, y están relacionados con los logros así como las metas deseadas al finalizar el trabajo de investigación. Al respecto, y siguiendo este orden de ideas, a continuación, se desarrolla el contexto teórico del presente artículo de investigación.

### **2.1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Para iniciar este punto es interesante indicar que las nuevas tecnologías, globalización, así como la nueva economía son algunos de los elementos que han hecho que la gestión o administración del conocimiento vaya cada vez más, adquiriendo importancia en las organizaciones. Ante lo expuesto es significativo señalar lo expresado por (Drucker, 2008), considerando las organizaciones, quien define el conocimiento como la información que posee valor para ella, es decir, es aquella información que permite desarrollar acciones asociadas a satisfacer las demandas del mercado y apoyar las nuevas oportunidades por medio de la explotación de las competencias centrales de la institución.

El autor (Quillet, 1972, citado por Fernández, 2007. p. 76), “el concepto de conocimiento implica entendimiento, sabiduría, inteligencia, ciencia”. Su definición es difícil de determinar, por lo cual, en el ámbito de la filosofía se ha generado desde la antigüedad, un campo autónomo de investigación filosófica que ha recibido el nombre de teoría del conocimiento o gnoseología, y que en la actualidad se designa como epistemología.

Es interesante manifestar que el conocimiento puede contar con una regresiva transición de la información y de ésta a los datos. Ante ello se indica en el contexto de la empresa, el conocimiento es lo que los colaboradores necesitan saber (y poder hacer), con la finalidad de cumplir con la máxima eficacia, su trabajo. Se señala asimismo, que el conocimiento y el aprendizaje, dentro del campo organizacional, pueden ser vistos como definiciones relacionadas estrechamente. Dentro del mismo contexto se entiende como gestión según (Faga, 2000), el interactuar en todas las áreas de una organización, instituciones informativas, empresas, unidades, entre otros; entendiéndose asimismo a toda actividad dirigida a asignar y obtener los bienes necesarios para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Por su parte (Vilcaromero, 2013), señala que gestión es la acción de administrar y coordinar una actividad competente, destinada a precisar la organización de sistemas, fundar las metas y medios para su realización, con la finalidad de construir estrategias de desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Igualmente se indica que, en la gestión es importante la acción, porque es el modismo de interés capaz de impactar en una situación dada. De la misma manera se indica que

Según la Real Academia Española (RAE-2013), indica que gestión viene del latín *gestio* – *ōnis*. Es la acción y efecto de gestionar. Asimismo indica que es la acción y efecto de administrar. De negocios. Es el cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño. Considerando lo antes expuesto, se señala que la gestión del conocimiento es un nuevo enfoque de la administración moderna a través del cual se describen los procesos para adquirir la globalización, la nueva economía, así como las novedosas tecnologías son algunos de los elementos que han generado que la administración del conocimiento vaya asumiendo importancia en las organizaciones.

Es por ello que (Drucker, 2010), define la gestión del conocimiento como la información que posee valor para ella, es decir, aquella notificación que permite ocasionar acciones



asociadas a satisfacer las demandas del mercado y apoyar las nuevas oportunidades por medio de aprovechamiento de las competencias centrales de la empresa.

Por su parte (Fuentes, 2011), manifiesta que la gestión de conocimiento es el avance encargado de mejorar el capital intelectual que origina activos de conocimientos a partir del uso, adquisición, reutilización de información, compartición, así como de conocimientos, que se emplean para solventar obstáculos, favoreciendo ventajas competitivas en las organizaciones.

Es el proceso cognitivo que se asume como estrategia para elevar el conocimiento individual, colectivo de las personas dentro de la organización. El conocimiento nutre la actuación del individuo los hace más competentes. Es la fuente de donde fluye, circula la información que aumenta la eficacia lo que hace más competitivas a las organizaciones, sin importar en cual sector productivo se ubique.

De igual manera (Guédez, 2011), manifiesta que la gestión del conocimiento se refiere a asumir el entendimiento como un proceso, producto, insumo, así como contexto de acción gerencial, persigue la consolidación de los seres humanos más que las redes tecnológicas, igualmente revela el interés por hacer que dicho entendimiento sirva para que los beneficiarios se hagan mejores a partir del ejercicio de aplicar, orientar, generar compartir, y evaluar el conocimiento para mejorar el capital social.

Al realizar el contraste podemos señalar que (Drucker, 2010), (Fuentes, 2011) y (Guédez, 2011), coinciden en que la gestión del conocimiento es un conjunto de acciones corporativas encaminadas a crear así como facilitar el flujo del conocimiento valioso, la gestión de los activos intangibles que generan ventajas competitivas, generación, codificación, de la misma manera la transferencia de conocimiento.

De estas evidencias, la investigadora fija posición con lo señalado por (Fuentes, 2011), el cual señala que la gestión del conocimiento al contexto de las empresas ha supuesto una importante fuente de ventajas competitivas que puede garantizar el correcto funcionamiento, de igual forma la supervivencia de las mismas en el actual escenario económico caracterizado por la dura competencia y universalización de mercados, pretendiendo así ayudar facilitándole información de la administración del conocimiento a las instituciones objeto del presente estudio para gestionar el conocimiento generando fuentes de competitividad y



garantizar así el correcto funcionamiento de las organizaciones.

### **2.1.1. BARRERAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Para (Doz, Cuomo y Wrazel, 2010), en las organizaciones, la variedad del conocimiento: es uno de los fundamentos que amerita una efectiva gerencia para lograr organizar, estructurar, así como, armonizar los tipos de conocimientos que se producen, utilizan, manipulan en las diferentes acciones así como actividades ejecutadas en la elaboración de mercancías o en la contribución de servicios para atender a las necesidades de los mercados así como de los consumidores.

Por otra parte, los autores (Argote e Ingram, 2010), manifiestan que existen barreras que pueden inhibir el proceso de transferencia del conocimiento, demorando, evitando y posiblemente socavando parte del mismo, a medida que este intenta avanzar en la organización, estos autores refieren que las barreras para aplicar el conocimiento más comunes son la desconfianza, fiabilidad de la fuente, así como la resistencia de la fuente.

Según (Blas, 2010), las organizaciones se les dificultan por dónde empezar aplicar la gestión del conocimiento, debido a que gran parte de las barreras para implantar la gestión del conocimiento en las instituciones está relacionado con el cambio, con mantenerse actualizado con los tiempos, evitar quedarse amarrado en el pasado.

De esta manera, los autores (Blas, 2010), (Doz, Cuomo y Wrazel, 2010), así como (Argote e Ingram, 2010), difieren en lo que consideran como barreras para la gestión del conocimiento, debido a que (Blas, 2010), señala que las principales barreras son las culturales, tecnológicas y combinadas entre las cuales describe la falsa dicotomía, los incentivos monetarios, motivacionales o reconocimientos, técnicas de apoyo así como la relación cultura y conocimientos, lo que no se acompasa con lo señalado por los otros autores.

De las evidencias antes referenciadas, la autora de la presente investigación fija postura con lo señalado por los teóricos (Doz, Cuomo y Wrazel, 2010), quienes considerando que la propiedad del conocimiento es el principal obstáculo por superar, de esta manera, lo que se pretende con la dimensión barreras para la gestión del conocimiento es brindar a los colaboradores de las instituciones privadas de salud, herramientas de información necesaria

para posibles soluciones a las barreras para la gestión del conocimiento existente donde se pueda disminuir la resistencia y el hermetismo de las personas a compartir el conocimiento.

#### **2.1.1.1. DESCONFIANZA**

Según (Argote e Ingram, 2010), la desconfianza se origina cuando la organización carece de relaciones interpersonales que fomenten la confianza entre el equipo de trabajo, mediante reuniones, lluvias de ideas, mesas de trabajo, entre otras; lo cual dificulta el desenvolvimiento de quien requiere absorber el conocimiento que se desea transferir. De esta manera los autores anteriormente mencionados afirman que el contacto directo es lo principal para desarrollar la compenetración y eliminar de esta forma las barreras básicas que impide la transferencia de conocimiento como lo es la desconfianza.

Para (Fukuyama, 1995, citado por Aliened, 2012), señala que la confianza es una virtud social que de exceder, pone en privilegiada situación a las sociedades para originar desarrollo y crecimiento. Por lo que, cuando los agentes tienden a desconfiar se genera una barrera que podríamos equiparar a un impuesto de la desconfianza, que dificulta y encarece la actividad económica, las transacciones, el comercio, los acuerdos, hasta la gestión de conocimiento en una organización.

Por otra parte (Valero, 2012), señala en su libro la gerencia de la desconfianza, que la misma en la organización se puede desarrollar básicamente por la interacción de la propia personalidad con las otras dimensiones así como los factores humanos, incluyendo el estrés, de esta forma el teórico manifiesta que desde esta perspectiva se pueden destacar los siguientes niveles de la misma: Individual: la misma fuente o artefacto que genera desconfianza provoca distintas reacciones en gente diferente. La variación se puede producir por características de la propia personalidad.

Al contrastar estas evidencias, los autores (Argote e Ingram, 2010), afirman que el contacto directo es lo principal para desarrollar la compenetración y eliminar de esta forma las barreras para aplicar la gestión del conocimiento, mientras que para (Fukuyama, 1995, citado por Aliened, 2012), difiere en la manera que lo expresa, acotando que, cuando los agentes tienden a desconfiar se genera una barrera que podríamos equiparar a un impuesto de la desconfianza, que dificulta y encarece la actividad económica, las transacciones, el comercio.

Por otra parte (Valero, 2012) difiere, describiéndolo desde la perspectiva personal, señalando que la desconfianza en la organización se puede desarrollar básicamente por la interacción de la propia personalidad con las otras dimensiones así como los factores humanos, en este sentido el autor señala que desde el punto de vista de percepción existen 3 niveles los cuales son: individualmente, grupalmente y organizacionalmente, lo cual genera que no se cumplan los objetivos de la organización y por ende los planes de la misma para cumplir los mismos.

De estas evidencias, la investigadora fija posición con lo que sostiene (Argote e Ingram, 2010), la desconfianza, se origina cuando la organización carece de relaciones interpersonales que fomenten la confianza entre el equipo de trabajo, donde el contacto directo es lo principal para la compenetración, de esta manera eliminar esta barrera para aplicar la gestión del conocimiento, se pretende brindar un aporte a las instituciones de salud privadas, objeto de estudio eliminando la desconfianza mediante reuniones, lluvias de ideas, mesas de trabajo, haciendo que el talento humano participe, entre otras, ayudando a así a transferir el conocimiento de forma confiable y eficaz.

#### **2.1.1.2. FIABILIDAD DE LA FUENTE**

En cuanto a la fiabilidad de la fuente, (Davenport y Prusk, 2011), apuntan que las personas juzgan la información que les llega teniendo en su cuenta su procedencia, es decir, el conocimiento se valorara y se considerara creíble en la medida en que su emisor sea digno de confianza para el receptor. Las dificultades en la transferencia del conocimiento puede deberse a la falta de fiabilidad percibida del emisor, es decir, a que el receptor no percibe que este es fiable.

Así mismo se presenta al autor (Szulanski, 2010), señalando que diversos estudios permiten entrever cuales son las características que debe reunir una fuente o emisor con poder o capacidad de persuasión, por tanto, con capacidad para influir en el comportamiento del receptor, así el grado de semejanzas entre el receptor y la fuente, afecta a la sugestión.

Según (Riesco, 2010), las fuentes fiables son materiales creíbles en cuanto a que están publicados bajo un proceso que ofrece seguridad respecto de su veracidad; sus autores están generalmente considerados como dignos de confianza o de autoridad en relación con el tema en cuestión, para que su fiabilidad sea mayor; en todo caso, debemos ser siempre cautos y

ante la duda, asegurarnos buscando más información en otras fuentes.

De esta forma, al contrastar los postulados de los autores, se indica que (Davenport y Prusk, 2011), manifiestan que la fiabilidad de la fuente va a depender de quien venga la el conocimiento para darle valor, mientras que para (Szulanski, 2010), difiere expresando que la fiabilidad de la fuente tiene que ver con la persuasión, la capacidad que tienen para influenciar a un individuo en este caso el receptor; asimismo por su parte (Riesco, 2010), comunica que las fuentes leales deben ser materiales creíbles publicados bajo un proceso que ofrezca seguridad a las manifestaciones de las personas.

En dicho contexto se indica que la investigadora fija posición con (Davenport y Prusk, 2011), puesto que, por experiencia como personal de una de las instituciones de Salud, objeto de estudio, no siente fiable la información que le brindan sus compañeros, por ello, con esta investigación se pretende indagar sobre cuanto el personal de las instituciones de salud privada sienten fiable la fuente que les genera conocimiento y como poder desarrollar estrategias que ayuden abordar posibles soluciones al estudio, con la finalidad de lograr los metas establecidos.

### **2.1.1.3. RESISTENCIA DE LA FUENTE**

Al respecto el autor (Novoa, 2011), señala que a veces la unidad poseedora del conocimiento manifiesta una resistencia a compartirlo, lo que puede deberse al temor a perder su propiedad, una posición de privilegio o superioridad o simplemente por falta de disposición para dedicar tiempo y recursos, así mismo. Por otro lado (Arboleda, 2010), alude a la existencia de dos posibles explicaciones para justificar por qué puede haber un problema de transferencia en la innovación: la falta de buena voluntad o disposición y la ausencia de capacidad para llevarla a cabo. En su opinión, puede ocurrir que la fuente no desee compartir su conocimiento, por sentir que pueda ser competencia.

En el mismo contexto (Soto, 2010), refiere que el conocimiento es el valor agregado, que cada empleado con su propio e intransferible know-how (saber cómo o conocimiento fundamental) tiene para dar y aportar a la organización, haciendo de ese puesto sea único e intransferible, a pesar de que pueda ser reemplazado "supuestamente" por otro candidato, podemos asumir una cierta resistencia al cambio, a lo nuevo, a la profesionalización de la organización.

En torno a estas evidencias, (Novoa, 2011) y (Soto, 2010), coinciden refiriendo que la resistencia de la fuente a veces es debida a el temor de perder su propiedad, una posición de privilegio o superioridad, así como también falta de tiempo y recurso, mientras que el autor (Arboleda, 2010), difiere de los expuesto, considerando que para él la resistencia de la fuente se da debido a que los colaboradores pueden sentir competencia de otros hacia sus conocimientos.

Para efecto de esta investigación se tomaran los criterios de (Novoa, 2011), debido a que las personas que trabajan frecuentemente siente posición de privilegio con respeto a sus conocimientos, además de no darle importancia a transferir lo que saben, ni tomarse tiempo para ello. De igual manera este proyecto pretende indagar sobre este indicador, la resistencia de las fuentes en estas instituciones de salud privadas, objeto del presente estudio, para aplicar la gestión del conocimiento, brindar estrategias a través de mesas de trabajo, compartiendo información para que el talento humano entienda la importancia que tiene para las instituciones la gestión del conocimiento, eliminando esta barrera para aplicarlo.

### **3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO**

Se hace interesante iniciar este punto señalando que el marco metodológico según expone (Balestrini, 2010), es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

Ante lo referenciado se indica que el enfoque investigativo del actual trabajo fue Positivista, con método Cuantitativo. Ante lo cual manifiesta (Méndez, 2002), que el término positivista es conocido también como "pragmatista", por un estilo de pensamiento sensorial, una orientación concreta objetiva hacia las cosas, un lenguaje numérico aritmético, una vía inductiva y unas referencias de validación situadas en la realidad objetiva. Igual señala el autor referenciado que, el paradigma positivista parte de teorías previamente seleccionadas, de las cuales se derivan hipótesis que se someten a comprobación en el estudio para corroborarlas o desecharlas. De allí que a este modelo se le asigne, entre otras denominaciones, la de hipotético-deductivo.

Por su parte los autores (Hernández, et al, 2014) definen el enfoque cuantitativo como la

recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Dentro del mismo contexto se indica que el estudio de la variable Gestión del conocimiento, se basó en el enfoque cuantitativo, ante el cual (Hurtado, 2010), indica que se funda en el paradigma positivista, atiende a la objetividad como única vía para alcanzar el entendimiento, orientada a la obtención de resultados, donde su finalidad es explicar, predecir, controlar los fenómenos y verificar teorías.

En concordancia con lo anterior se indica que el estudio de acuerdo a su propósito fue aplicado, en virtud de que tuvo como finalidad definir una situación problema en un período de tiempo corto. De la misma manera estuvo dirigido a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema. De acuerdo a (Tamayo y Tamayo, 2012), la forma de investigación aplicada, se le denomina también activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos, por lo tanto el estudio de esta investigación va relacionado a problemas concretos, en circunstancias o características concretas; esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

Igualmente se indica que el presente artículo según su nivel fue descriptivo, lo cual de acuerdo a lo manifestado por la autora (Chávez, 2012, p. 76), “las investigaciones descriptivas, son todas aquellas que se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos tal cual como se presenta en el momento de su recolección”. De igual manera, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), señalan que la investigación descriptiva concibe especificar las propiedades de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno sometido análisis.

Dentro del mismo contexto se señala que la actual investigación se consideró con un diseño de campo, transversal y no experimental. Ante ello se indica que, según la fuente que origina la información o donde se recojan los datos, se considera como un estudio de campo, donde la información se recoge directamente de la realidad que se estudia, en el área, ambiente, lugar, institución, espacio, comunidad, donde ocurre el fenómeno o donde está ubicado el hecho u objeto; para posteriormente ser procesada. El indagador se dirige al sitio para recolectar los datos que luego procesará.

Por lo antes referenciado de acuerdo a lo planteado por (Arias, 2012), los estudios de campo, se basa en métodos que permiten recoger datos en forma directa de la realidad donde se presentan. A razón de ello, la investigación se determina como no experimental transeccional de campo, por cuanto se recogió la información directamente en el lugar de los acontecimientos, en un solo momento, tiempo y directamente del lugar donde suceden los hechos.

Asimismo se indica que el presente trabajo fue transeccional, ante lo cual los teóricos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) definen los diseños transeccionales o transversales como aquellos que consiste en observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Según el momento o punto en el tiempo en los cuales se recolectan los datos el presente estudio será de manera transeccionales o transversales, lo que el autor anterior señala que es la información sobre determinadas variables, para describirlas o analizar sus relaciones o incidencia de unas sobre otras, en un mismo momento o lapso.

Dentro del mismo contexto se indica que el actual trabajo se consideró con un diseño no experimental, ante lo cual (Kerlinger y Lee, 2012), manifiestan que el tipo de diseño de la investigación no experimental, son aquellos en los cuales la categoría y variable, así como sus componentes, serán analizados en su estado natural. Igualmente, los autores (Palella y Martins, 2012, p. 87), manifiestan que los estudios no experimentales son los “que se realiza sin manipular en forma deliberadas ninguna variable”, lo que significa que el investigador no modifica intencionalmente la variable, solo observa los fenómenos tal y como se dan en su ambiente natural, para después analizarlos.

Asimismo, señalan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), que la población se compone en la unidad sobre la cual se pretende resumir los resultados obtenidos en la misma, según lo afirman siendo el conjunto de todas las cosas que concuerdan con ciertas especificaciones observadas por el investigador y unificadas a través de criterios determinados. Cabe destacar que asumiendo lo antes referenciado, para el actual estudio los entes de investigación serán las instituciones de salud Privada de Colombia, las cuales de acuerdo al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS-2020), integran el universo del actual trabajo, donde el universo lo conformaron las instituciones de salud Privadas con un total de catorce mil novecientos noventa y seis (14.996).



Ahora bien considerando las instituciones de salud Privadas de Colombia, se indica que en el distrito Riohacha se encuentra sesenta y dos (62) Privadas, de acuerdo a los señalamientos del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS-2020). Cabe destacar que ante lo expuesto se indica que en virtud de las características de la variable gestión del conocimiento, y las barreas para su desarrollo, el universo estudiado fueron las instituciones de salud Privadas de Colombia, y la población sería escogida a través de una muestra intencional. Por lo expuesto, se destaca que para la autora (Chávez, 2012) manifiesta que la muestra es la disposición de unidades, dentro de un subconjunto, que tiene por objeto integrar las observaciones (sujetos, objetos, situaciones, instituciones, organizaciones) como parte de una población.

En sentido, atendiendo lo anteriormente señalado se indican como criterios de selección de la muestra intencional: Ámbito geográfico donde se encontraban ubicadas las instituciones seleccionadas, en virtud de ser lugares de cercanía estratégica dentro del distrito Riohacha, por lo cual se hizo fácil el acceso a la información; asimismo se asumieron dichas instituciones Privadas ya que eran las que cuentan con la mayor población de afiliados a las mismas, por lo cual manejan una gran cobertura de atención a pacientes dentro del Municipio antes referenciado, llevándolas a ser las instituciones que presentan un mayor número de facturación por prestación de servicio.

Asimismo, cabe destacar que las unidades informantes se escogieron bajo el criterio de selección, considerando que el conocimiento y su gestión es una estrategia de negocios y el factor distintivo para lograr ventajas competitivas dentro de las organizaciones, es por ello que se asumen a los gerentes y el personal administrativo, como recursos intangibles, ya que los mismos por medios de sus habilidades y capacidades, podían manejarse y desarrollarse de manera óptima, en función gerencial, en pro de todas las instituciones de salud Privadas de Colombia. Todo lo expuesto en virtud que dicho personal era fijo y trabajaba a tiempo completo dentro de las instituciones en estudio.

Ante lo expuesto se indica que las unidades informantes como antes se señaló, consideradas para efecto del actual estudio, fue el personal Gerencial, así como el Administrativo de las instituciones de salud Privadas de Colombia, específicamente las ubicadas en el departamento de la Guajira, distrito Riohacha, tales como: COMFAGUAJIRA

IPS, con un (01) gerente y veinte (20) sujetos que fungen como personal administrativo, igual el Centro Epidemiológico y de Salud integral Jekeet Akuaíta con un (01) gerente y diez (10) personas como personal administrativo, y finalmente se presenta Gyo medical IPS, igualmente con un (01) gerente y quince (15) colaboradores como personal administrativo, totalizando cuarenta y ocho (48) unidades informantes.

Seguidamente se pasa a definir la técnica de recolección y su medio material con lo que se logrará el propósito del actual trabajo de investigación. Ante lo expuesto Arias (2012, p. 65) define las técnicas de recolección de datos como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”, dado que ésta es la esencia primigenia por la cual puede llegarse a explorar, describir, correlacionar y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación.

En tal sentido, en el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, la cual según (Bavaresco, 2013) es la recopilación de datos concretos dentro de un tópico específico y mediante el uso de cuestionarios o entrevistas con preguntas o respuestas precisas que permitan hacer una rápida tabulación así como análisis de esta información, el cual hará posible el proceso de recolección de datos de manera pertinente con los objetivos y diseño de la investigación.

Ademas se señala que en presente artículo se utilizó un instrumento para medir la variable gestión del conocimiento, así como sus barreras; dicho instrumento según (Hurtado, 2010) es una herramienta o medio que se emplea para obtener y registrar los datos. Asimismo, se señala en el mismo contexto, que los instrumentos de medición constituyen un conjunto de pautas o instrucciones que orientan la atención del investigador hacia un tipo de información específica para impedir que se aleje del punto de interés; le indican que tipo de preguntas hacer y con cuál contenido, o cuáles situaciones observar y en qué momento.

Igualmente se destaca que el instrumento tipo cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas, que según (Hurtado, 2010) son aquellas que restringen las respuestas a la elección entre un número limitado de categorías ya previamente presentadas en el formato. En este caso el encuestado marca una o más alternativas de respuesta en función de lo que considere más apropiado. Por todo lo antes mostrado se indica que la investigadora construyó un instrumento, con dos cuestionarios constituido por nueve (09) reactivos los cuales midieron

tanto a los indicadores, como la dimensión y la variable de estudio; cuyas alternativas de respuesta corresponden cinco (05) opciones, tales como Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca, con una ponderación del cinco (05) al uno (01), respectivamente.

Cabe destacar que dicho instrumento obtuvo la validez de contenido por medio de la revisión de cinco (05) expertos, profesionales del área de Gerencia, quienes emitieron sus observaciones como especialistas sobre la construcción de la versión preliminar del instrumento, que fue utilizado en el estudio actual, precisando su coherencia con los objetivos de la investigación, su correcta redacción, entre otras consideraciones que se pueden presentar. Ante lo expuesto, los autores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), exponen que la validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de comedido de lo que se mide, es la correspondencia del instrumento con su contexto teórico.

Igual se indica que dentro del campo de la psicometría, existen diferentes métodos para el cálculo del coeficiente de confiabilidad. Ante lo expuesto es interesante indicar que para efecto de la actual investigación la confiabilidad se determina bajo la aplicación de una prueba piloto del instrumento previamente validado, a diez (10) sujetos distintos de la población seleccionada.

Considerando lo antes mencionado, los teóricos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), plantean que la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Igualmente señala (Corbetta, 2010) que esta condición de confiabilidad está asociada al cálculo del error aleatorio que está siempre presente en las mediciones. Por lo expuesto, se destacar que la confiabilidad del instrumento del actual artículo se obtuvo por medio de la fórmula de Alpha de Cronbach, cuyo porcentaje de  $r_{tt} = 0.61$ , considerándose ésta una Alta confiabilidad.

Para dar inicio a la técnica de análisis de los datos que se recolectaron, a través del cuestionario para la variable Gestión del conocimiento y sus barreras para el desarrollo, se consultó a (Chávez, 2012, p. 211), quien indica que “la tabulación es una técnica empleada por el investigador para procesar la información recolectada, la cual permite lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítems”. Por lo tanto, se requiere de un proceso sistemático y cuidadoso en relación con el traslado de las respuestas

emitidas por cada sujeto de la muestra a una tabla de tabulación.

Así, para proceder al análisis de los datos, se realizó la tabulación de los mismos con el empleo de tablas, dentro de éstas se asentaron los códigos de respuestas que emitió la población del estudio. Seguidamente, para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico de Excel. Atendiendo al análisis que arrojará la medición, se emplearon las técnicas de análisis estadístico utilizadas de acuerdo con el propósito de la investigación, específicamente a través de la estadística inferencial.

Utilizando como herramienta la técnica de Análisis de Varianza (ANOVA), prueba estadística que según (Hernández, et al, 2014), se emplea para “analizar si más de dos grupos difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas”. De manera relevante, se prestó mayor atención al nivel de significancia que origina los subconjuntos en los cuales se precisan en orden de importancia para la población investigada cada uno de los indicadores que estructuran a las dimensiones. De esta manera, los mismos autores (2014), estipulan que el análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional.

#### **4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se señala que para el análisis de los resultados se tomaron en consideración las preguntas presentadas en el instrumento diseñado por (Sierra, 2021), que describen la variable de la investigación, con respecto a su dimensión e indicadores, contrastando con las teorías y autores citados, para luego dar respuesta al objetivo del artículo el cual fue categorizar las barreras que impiden la gestión del conocimiento en instituciones de salud Privada, en el distrito Riohacha.

En el mismo marco se sintetiza la aplicación del instrumento con la estadística descriptiva e inferencial con el fin de realizar las interpretaciones adecuadas de las opiniones emitidas por los sujetos encuestados. A continuación, se muestran los resultados de acuerdo con los datos obtenidos, los cuales se analizaron e interpretaron por medio del programa estadístico Excel. Para ello, se asumió tal como antes se señaló, el uso de la estadística descriptiva e inferencial, para así exponer su opinión, tomando en cuenta el baremo preestablecido.

**Variable:** Gestión del conocimiento

**Tabla 1. Barreras que impiden la gestión del conocimiento**

INDICADORES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA													Total FA	Total FR	PROM	DESV
	Items	S		CS		AV		CN		N							
		Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr						
Desconfianza	10-12	0	0,00	0	0,00	4	8,33	20	41,67	24	50,00	48	100,00	1,58	0,60		
Fiabilidad de la fuente	13-15	0	0,00	0	0,00	6	12,50	22	45,83	20	41,67	48	100,00	1,70	0,65		
Resistencia de la fuente	16-18	0	0,00	5	10,42	7	14,58	13	27,08	23	47,92	48	100,00	1,89	0,56		
<b>MEDIA ARITMETICA</b>	<b>1,72</b>																
<b>CATEGORIA</b>	<b>MUY BAJA APLICACIÓN</b>																
<b>DESV ESTANDAR</b>	<b>0,60</b>																
<b>Baremo de Interpretación del Promedio o Media</b>																	
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RANGO</b>		<b>CATEGORÍAS</b>		<b>1,72</b>												
SIEMPRE	4,21 ≥ X ≤ 5,00		MUY ALTA APLICACIÓN														
CASI SIEMPRE	3,41 ≥ X ≤ 4,20		ALTA APLICACIÓN														
A VECES	2,61 ≥ X ≤ 3,40		MEDIANA APLICACIÓN														
CASI NUNCA	1,81 ≥ X ≤ 2,60		BAJA APLICACIÓN														
NUNCA	1,00 ≥ X ≤ 1,80		MUY BAJA APLICACIÓN		<b>CATEGORÍA : MUY BAJA APLICACIÓN</b>												

**Fuente:** Sierra (2021)

Se puede observar en la tabla 1 un resumen de la dimensión Barreras que impiden la gestión del conocimiento en la cual se detallan los indicadores de la misma iniciando con el primero de ellos el cual fue Desconfianza, encontrándose que de los 48 encuestados, veinticuatro (24) de ellos que representan el 50% manifestaron que nunca consideran que la institución de salud privada, cuenta con suficientes relaciones interpersonales para fomentar la confianza, asimismo que el contacto directo entre el personal, nunca es fundamental para generar la confianza en la institución, indicando igualmente que en la misma el personal nunca siente confianza para compartir el conocimiento.

Por otro lado, 20 de los colaboradores que representan el 41,67% manifestaron que casi nunca sucede lo antes señalado, seguidamente 04 unidades informantes se inclinaron por la alternativa a veces lo cual refleja un 8,33% es como se indicó con antelación y ningún trabajador seleccionó las opciones casi siempre y siempre. El indicador arrojó una media aritmética de 1.58 considerada muy baja aplicación, según lo reflejado en el baremo de interpretación de los resultados, con una desviación estándar de 0,60 de los valores, la cual se ubica a no más de una desviación estándar de dispersión de los datos con respecto a la media.

Cabe destacar, que los resultados del indicador Desconfianza, no coinciden con el postulado de (Argote e Ingram, 2010), quienes señalan que la desconfianza, se origina cuando la organización carece de relaciones interpersonales que fomenten la confianza entre el equipo de trabajo, donde el contacto directo es lo principal para la penetración, de esta

manera eliminar esta barrera para aplicar la gestión del conocimiento, se pretende brindar un aporte a las instituciones de salud privadas, objeto de estudio.

Dentro del mismo contexto, se muestran en la tabla 1, los resultados del indicador Fiabilidad de la fuente, para el cual, de los 48 sujetos encuestados, 22 trabajadores los cuales representan un 45,83% manifestaron que casi nunca consideran fiable el conocimiento compartido por el personal en la institución de salud Privada, donde el conocimiento, casi nunca es creíble en la medida que el emisor sea digno de confianza para el receptor, e igualmente consideran que el personal casi nunca acepta la información que les llega teniendo en cuenta su procedencia.

Seguidamente, 20 trabajadores que representan el 41,67% escogieron la opción nunca es como se describió con anterioridad, 06 sujetos que con un 12,50% escogieron la opción a veces es como antes se señaló, y ninguno de los colaboradores se inclinaron por las opciones casi siempre y siempre. El indicador Fiabilidad de la fuente, arrojó un promedio de 1.70 el cual al compararlo con el baremo de la media se encuentra en la categoría muy baja aplicación, con una desviación estándar de 0.65 de los valores se ubica a no más de una desviación estándar de dispersión de los datos con respecto a la media .

Cabe destacar, que los resultados del indicador Fiabilidad de la fuente, no coincide con lo expresado por (Davenport y Prusk, 2011), puesto que, apuntan que las personas juzgan la información que les llega teniendo en su cuenta su procedencia, es decir, el conocimiento se valorara y se considerara creíble en la medida en que su emisor sea digno de confianza para el receptor. Las dificultades en la transferencia del conocimiento puede deberse a la falta de fiabilidad percibida del emisor, es decir, a que el receptor no percibe que este es fiable.

Consecutivamente, se presenta el indicador Resistencia de la fuente, para el cual de los 48 encuestados, 23 que representan el 47,92% señalaron que nunca el personal manifiesta una resistencia para compartir el conocimiento que ha adquirido dentro de la institución, igualmente dichos colaboradores nunca se resisten a compartir el conocimiento adquirido por temor de perder su propiedad, indicando asimismo nunca existe falta de disposición por parte de los colaboradores, para dedicar tiempo y compartir el conocimiento.

En el mismo contexto se señala que 13 colaboradores que reflejan el 27,08% apoyaron la opción casi nunca es como se describe con anterioridad, seguidamente, 07 unidades

informantes con un 14,58% se inclinaron por la opción a veces es como se señaló en párrafos anteriores, 05 trabajadores que reflejan el 10,42% se fueron por la opción casi siempre es como se indicó y para finalizar ningún colaborador señaló la opción siempre.

Dentro del mismo contexto, se indica que la promedio del indicador arrojó como resultado un promedio de 1.89 el cual al compararlo con el baremo de la media aritmética se encuentra en la categoría baja aplicación, la desviación arrojó un resultado de 0.56 de los valores se ubica a no más de una desviación estándar de dispersión de los datos con respecto a la media. Cabe destacar, que estos resultados del indicador Resistencia de la fuente, no coinciden con la teoría de Novoa (2011), quien manifiesta que las personas que trabajan frecuentemente sienten posición de privilegio con respecto a sus conocimientos, además de no darle importancia a transferir lo que saben, ni tomarse tiempo para ello. De igual manera este proyecto pretende indagar sobre este indicador, la resistencia de las fuentes en estas instituciones de salud privadas, objeto del presente estudio,

Al evaluar la dimensión Barreras que impiden la gestión del conocimiento en conjunto con sus respectivos indicadores (Desconfianza, Fiabilidad de la fuente, Resistencia de la fuente), se posicionó en un promedio de 1.72 el cual al compararlo con el baremo de interpretación de la media se ubica en la categoría muy baja aplicación, con una desviación estándar de 0.60 de promedio, lo que indica que los valores se ubican a no más de una desviación estándar de dispersión de los datos con respecto a la media de la dimensión.

Cabe destacar, que los resultados no coinciden con la teoría de Doz, Cuomo y Wrazel (2010), quienes considerando que la propiedad del conocimiento es el principal obstáculo por superar, de esta manera, lo que se pretende con la dimensión barreras para la gestión del conocimiento es brindar a los colaboradores de las instituciones privadas de salud, destacando que dentro de dichas barreras se encontraron poco presente los indicadores que conforman la misma.

Seguidamente se presenta la tabla 2, la cual muestra los resultados para la Prueba ANOVA, (salida SPSS de la prueba), el funcionamiento básico de una ANOVA consiste en calcular la media de cada uno de los grupos, permite comparar múltiples medias pero lo hace mediante el uso de las varianzas con la finalidad de medir diferencias significativas entre los indicadores de cada dimensión.



**TABLA 2. ANOVA de un factor.  
Barreras que impiden la gestión del conocimiento**

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,132	2	,066	7,222	,062
Intra-grupos	,357	39	,009		
Total	,489	41			

**Fuente:** Resultados aplicación de cuestionario. Sierra (2021)

Para la prueba se formulan las hipótesis:

H0:  $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$  (No hay diferencias significativas entre las Barreras que impiden la gestión del conocimiento).

H1:  $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$  (Existen diferencias significativas entre las Barreras que impiden la gestión del conocimiento).

( $\mu_1, \mu_2, \mu_3$ ) Promedio de respuestas para cada indicador.

En la misma se observa que el Sig. 0,062 > 0,05, a lo que se no se rechaza H0, presentando que no hay diferencias significativas entre los indicadores de la dimensión Barreras que impiden la gestión del conocimiento, resultados que reiteran los descriptivos en cuanto a la interpretación de la media de respuestas al ubicarse en la categoría medianamente presente en estas instituciones, al manifestar la prueba que no hay diferencias significativas.

Estos resultados replantean la gerencia en estas instituciones de salud privadas objeto de estudio al tomar en cuenta que las Barreras que impiden la gestión del conocimiento se integren armoniosamente llevando para lograr un trabajo en equipo que permita el cumplimiento de los objetivos de la institución así como cumplir con los postulados de (Doz, Cuomo y Wrazel, 2010), quienes considerando que la propiedad del conocimiento es el principal obstáculo por superar, de esta manera, lo que se pretende con la dimensión barreras para la gestión del conocimiento es brindar a los colaboradores de las instituciones estudiadas

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para concluir se indica que las barreras que impiden el desarrollo de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud Privada de Colombia, se categorizaron con una muy baja su aplicación, donde su indicador Resistencia de la fuente, se ubicó en el baremo de interpretación de la media aritmética en una baja aplicación, mientras que Fiabilidad de la fuente y la Desconfianza se posicionaron en la categoría muy baja aplicación.

Ante lo señalado se recomienda que, los Directivos de las Instituciones estudiadas, conecten a los equipos de trabajo con la finalidad de compartir las buenas prácticas asociadas al conocimiento, con la finalidad de la mejora e innovación del mismo. Dicha recomendación iría acompañada de una serie de talleres con diversidad de conocimientos, con la finalidad de incorporar una estrategia empresarial, la cual permitirá un crecimiento y desempeño de los equipos de trabajo, con el fin de minimizar las barreras, las cuales no permiten que la gestión del conocimiento se realice de manera eficiente, lo cual ofrecería a su vez la prestación de servicios para atender a las necesidades de los usuarios en las instituciones estudiadas.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arias, F. (2012). **Mitos y Errores en la Elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación**. Editorial Episteme. Tercera Edición. Venezuela, Caracas.

Aliened, A. (2012). **The intellectual capital web: a systematic linking of intellectual capital and knowledge management**. Journal of intellectual capital, 4. Educational Action Research

Arboleda, G. (2010). **"Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud**, Valle de Aburrá, 2010. Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 32 No. 2. 2014.

Argote, L. e Ingran, P. (2010). **Knowledge Transfer in Organizations: Learning from the Experience of Others**. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 82(1): 1-8

Balestrini, M. (2010). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Venezuela. Caracas.

Blas, L. (2010). **"Gestión del Conocimiento, ¿De qué estamos hablando?"** Revista Petrotecnia, Buenos Aires, Argentina. pp. 12-21. 2009.

Bavaresco A. (2013) **Proceso Metodológico en la Investigación**. Maracaibo, Venezuela: Imprenta Internacional.

Corbetta, P. (2010). **Metodología y técnicas de investigación**. McGrawHill Editores, España

Chávez, N. (2012). **Introducción a la Investigación Educativa**. Editorial Ars Graphic.

Venezuela, Maracaibo.

Davenport, T. y Prusak, L. (2011). **Improving Knowledge Workers Processes.** Management Review, 1(8):563-565

Drucker, P. (2008). **No son empleados, son personas.** Harvard Business Review, 11:123-131.

Doz, Y. Cuomo, A. y Wrazel, J. (2010). **From leadership to management: mobilizing knowledge for innovation in strategic alliances.** En Malerba Franco, Brusoni Stefano. Perspectives on innovation; Cambridge University Press; Cambridge

Faga, R. (2000). **Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales.** Buenos Aires: Granica.

Fernández, A. (2007). **Facilitar la creación de conocimiento.** Cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. México: Oxford University Press.

Fuentes, H. (2011). **Capital Intelectual,** la nueva riqueza de las empresas, cómo medir y gestionar los activos intangibles para crear valor. Barcelona: Gestión

Guédez, V. (2011). . **Aprender a emprender.** De la gerencia del conocimiento. Editorial Planeta. Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.

Hurtado De., J. (2010). **Metodología de la Investigación Holística de la Ciencia.** (3ra.ed). Fundación Sypal, Universidad Nacional Abierta. Venezuela. Caracas.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2012). **Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.

Levy-Leboyer, C. (2006). **Gestión de las competencias.** Gestión 2000. Barcelona. España.

Malhotra, G. (2010). **Gestionando conocimiento en las organizaciones: Pasado, presente y futuro Intangible Capital,** vol. 9, núm. 4, 2010, pp. 1042-1067 Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona, España

- Méndez Carlos A. (2002). **Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas**. McGraw-Hill. Bogotá.
- Novoa, D. (2011). **Gestión del conocimiento, procesos e innovación: una alianza para mejorar la gestión de la producción científica**. McGraw-Hill. Bogotá
- Parella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la investigación cualitativa** Mención de edición, 2a. ed.
- Real Academia Española (RAE-2013).
- Riesco, B. (2010). **La organización inteligente**; el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. Oxford University Press; México
- Soto, K. (2010). **Gestión del conocimiento**; International Thomson Editores; Madrid
- Szulanski, J. (2010). **Facilitar la creación de conocimiento**. Cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. Oxford University Press;
- Torres Narváez, Martha; Cruz Velandia, Israel y Hernández Jaramillo, Janeth (2014). **Gestión del conocimiento: experiencias de instituciones académicas y hospitalarias**. Artículo de investigación científica. Revista Scielo. Rev. Cienc. Salud. 12 (2): 169-81 / 169.
- Valero, P. (2012). **Gestión del conocimiento. Del mito a la realidad**; Ediciones Díaz de Santos; Madrid;
- Vilcaromero, Raúl (2013). **La gestión en la producción**. Universidad Tecnológica del Perú. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>.
- Tamayo, Tamayo, M. (2012). **El Proceso de la investigación Científica**. Limusa. México.