

FACULTAD DE INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Industrial

“APORTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Sara Del Pilar Díaz Revilla.

Asesor:

Soc. José Santos Cortegana Salazar.

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

A la memoria de mis Padres:

De Él, el valor de la tenacidad y el trabajo; y de Ella, el tesón y la
perseverancia.

A mis Hijos:

Flavia e Ignacio; los motores y motivos para salir adelante y ser mejor día a
día.

AGRADECIMIENTO

A la mujer que me apoya incansablemente, a Usted Mujer luchadora, impetuosa, responsable, ejemplar. Ud. mi Madre, mi consejera, mi amiga, le doy gracias a Dios por formarme con valores y dirigirme por el buen camino.

¡Gracias Madre Querida!

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	15
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	P. 26
--------------	-------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los artículos por Bases de Datos.....	15
Figura 2. Clasificación de artículos por año de publicación.....	16
Figura 3. Clasificación de artículos por País.....	16
Figura 4. Clasificación de artículos por Universidad.....	17
Figura 5. Clasificación de artículos por número de autores que lo elaboraron.....	18
Figura 6. Clasificación de artículos por Tema de estudio.....	18
Figura 7. Clasificación de artículos por Tema de estudio.	19
Figura 8. Clasificación de artículos por tendencia de aplicación.	20
Figura 9. Relaciones entre la gestión de conocimiento y la competitividad.....	21

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo central, Investigar y determinar el aporte de la gestión del conocimiento en el nivel de competitividad de las empresas constructoras.

La siguiente investigación es una revisión sistemática, se desarrolló con artículos de investigación empírica, Para la identificación de los artículos se ha consultado las bases de datos, entre ellas: Google Académico, Redalyc (101 artículos) y Scielo (82 artículos); de los cuales se ha elegido tres artículos de Scielo, dos artículos de Redalyc y cinco de google académico. En la identificación de los artículos se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: temporal, los artículos debieron ser publicados entre los años 2001 y 2015. El principal criterio de exclusión es que se excluyó a artículos que no aportaban, al problema y lograr el objetivo de investigación.

Se obtuvo como resultado que la gestión de conocimiento, tiene un rol importante en el nivel de la competitividad, dando a conocer la reducción de costes y plazos, implicando actitud para hacer las cosas.

Concluyendo, La gestión del conocimiento permite elevar el nivel de competitividad de las empresas del rubro de construcción, dado que les permite reducir costos, plazos e innovar sus productos y servicios que ofrecen a sus clientes.

PALABRAS CLAVES: Gestión del conocimiento, competitividad, empresas constructoras y gestión.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En un contexto de acelerados cambios en la economía y el mercado producto de la globalización, las empresas se ven obligadas a ser cada vez más competitivas y para ello tienen que implementar diversos mecanismos que les ayude a enfrenar con mayor éxito esta nueva realidad frente a la competencia. Uno de los mecanismos que se está tomando en cuenta en la actualidad es la forma cómo las empresas realizan la gestión del conocimiento. Veamos diversos estudios que se han realizado sobre los enfoques en la gestión del conocimiento, específicamente en el sector de las empresas constructoras.

Inicialmente, Ferrada, X y Serpell, A (2009) define la gestión del conocimiento como “la organización y estructuración de los procesos, mecanismos e infraestructuras organizativas para crear, almacenar y reutilizar los conocimientos de la organización” (p. 8).

Otros estudios señalan que la gestión del conocimiento no es nuevo, entre ellos Massmann, C; Serpell, A; Ferrada, X; (2008) mencionan que “El conocimiento ha sido gestionado por años, de una u otra manera en las empresas de construcción de hecho muchas organizaciones poseen ciertos elementos propios de la gestión del conocimiento” (p. 3). Asimismo, Arriaga, R y Alarcón, L (2013) resalta que “No fue hasta mediados de la década de los 80’ que se comenzó a apreciar de manera creciente el importante rol del conocimiento en el entorno competitivo” (p. 48). La misma idea la comparte Ferrada, X y Serpell, A; (2009) al concluir que:

Las empresas constructoras generan nuevo conocimiento acerca de sus productos, sus clientes y sus procesos, pero en general este conocimiento se pierde

ya que no existen los mecanismos adecuados para capturarlo, almacenarlo y compartirlo. (p. 47)

Gestionar el conocimiento es un mecanismo que permite a las empresas ser más competitivas, en especial, a las ubicadas en el rubro de la construcción, pues, no puede desperdiciar recursos en rehacer trabajos o estar resolviendo problemas que se hayan presentado en proyectos anteriores. De allí que haya estadísticas en países desarrollados como el que señala Ferrada, X.; Serpell, A. (2009) quien menciona que por este motivo:

Cada vez son más las empresas constructoras que han adoptado este sistema de gestión, de hecho, estudios en el Reino Unido señalan que, de las 170 empresas constructoras analizadas, EL 40% ya tiene una estrategia de gestión del conocimiento y el 41% planeaba desarrollarla en el corto plazo. (p.48)

Así pues; “la industria de la construcción no ha estado ajena a esta realidad, donde la competencia en los mercados se ha hecho mucho más intensiva, con clientes más conocedores y exigentes, que definen estándares más altos de calidad, seguridad y cuidado ambiental” (Massmann, C; Serpell, A; Ferrada, X; 2008, p.48). Es muy importante que en las empresas constructoras se siga innovando y de esta forma se permita acelerar la identificación de las actividades que están involucradas en la creación de procesos, productos y servicios nuevos en base a una adecuada gestión del conocimiento.

Por su parte los trabajos de Nofal, N (2007) y Capó,J; Tomás, J; Expósito, M (2007), indican que la gestión del conocimiento es especialmente relevante en la Industria de la Construcción, puesto que la misma se caracteriza por proyectos que

son siempre prototipos, con equipos multidisciplinares y estructuras organizativas temporales y con una gran importancia de la experiencia como base para la planificación, la toma de decisiones y la formalización de los proyectos y de las propias estructuras organizativas. Los autores se centran en la investigación de la gestión del conocimiento en la innovación de las industrias basadas en proyectos de construcción.

De los resultados obtenidos destacan que una adecuada gestión del conocimiento puede suponer una reducción de plazos y costes, una mejor gestión de las empresas constructoras, una mejora de los productos, así como una innovación en los mismos, logrando que la empresa se más competitiva. Esta idea es reforzada por la investigación realizada por Arriagada, R; Alarcón, L. (2011) quien resalta la complejidad y particularidades de las empresas del rubro de la construcción indicando que:

Las empresas de construcción producen productos únicos y exclusivos de naturaleza compleja y diversa, de producción no estandarizada, coordinando el trabajo de un conjunto de organizaciones que integran recursos, habilidades y experiencias por un periodo específico de tiempo, para satisfacer los requerimientos del cliente. Las exigencias de productividad y competitividad les obligan al establecimiento de relaciones temporales con profesionales, trabajadores, equipos de proyectos, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicio en general. La influencia de las tecnologías de información y comunicación permite establecer relaciones virtuales con muchos colaboradores. (p. 89)

Al mismo tiempo, Arriagada, R; Alarcón, L. (2011) Establece los factores que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada gestión del conocimiento que permita a las empresas ser más competitivas:

Es posible identificar cuatro factores muy relacionados entre sí para poder obtener una efectiva gestión del conocimiento en un empresa constructora; primero, que la gestión de conocimiento al tener una dimensión personal, social y tecnológica, va a requerir de una buena actitud, de una condición y de un mediador; el segundo, que la gestión del conocimiento necesita, que el conocimiento clave del negocio sea identificado; tercero, que los esquemas organizacionales, poseen una dimensión temporal, espacial y tecnológica, que recomienda el diseño de estrategias específicas para poder capturar el conocimiento; y cuarto que en toda empresa siempre se ha hecho gestión del conocimiento. (p. 53)

Tomando en cuenta los estudios citados anteriormente, en esta investigación se plantea como pregunta a dar respuesta, la siguiente: ¿Cuáles son los aportes de la gestión del conocimiento en el nivel de competitividad de las Empresas constructoras? Para responder a esta pregunta se plantea como objetivo: Investigar y determinar el aporte de la gestión del conocimiento en el nivel de competitividad de las empresas constructoras.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo revisión sistemática, se desarrolló a partir de analizar y citar referencias empíricas, específicamente de artículos de investigación empírica, con la finalidad de determinar el estado del arte del tema planteado.

El procedimiento que se ha seguido implica los siguientes pasos: a) formulación de la pregunta de investigación b) búsqueda bibliográfica c) identificación de los estudios o artículos pertinentes de acuerdo al tema

Se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los aportes de la gestión del conocimiento en el nivel de competitividad de las Empresas constructoras?

Para la identificación de los artículos se ha consultado las bases de datos, entre ellas: Google Académico(115 artículos), Redalyc (101 artículos) y Scielo (82 artículos); de los cuales se ha elegido cuatro artículos de Scielo, tres artículos de Redalyc y tres de google académico, haciendo un total de diez artículos citados.

En la identificación de los artículos se utilizaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión, dentro del criterio de inclusión se tomó en consideración: temporal, los artículos debieron ser publicados entre los años 2007 al 2017, sin importar la ubicación geográfica; artículos publicados en idioma español y artículos cuyo contenido esté relacionado con el objetivo y problema de investigación planteado. Dentro del criterio de exclusión, fue excluir artículos que no aportaban ningún elemento que ayude a responder el problema, artículos con una antigüedad

de diez años atrás, artículos que no se encuentren en bases de datos confiables ya que impiden lograr el objetivo de investigación.

La búsqueda se hizo a través de las palabras clave y las que se utilizaron para la búsqueda de los artículos fueron: gestión del conocimiento, competitividad y empresas constructoras.

Al culminar el análisis respectivo se analizó y se clasificó la información por año, fuente y tipo de documento.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Luego de hacer el respectivo análisis, con los antecedentes vamos a clasificar los documentos encontrados, dentro de ellos tenemos artículos científicos entre otros. A continuación se muestra el siguiente gráfico.

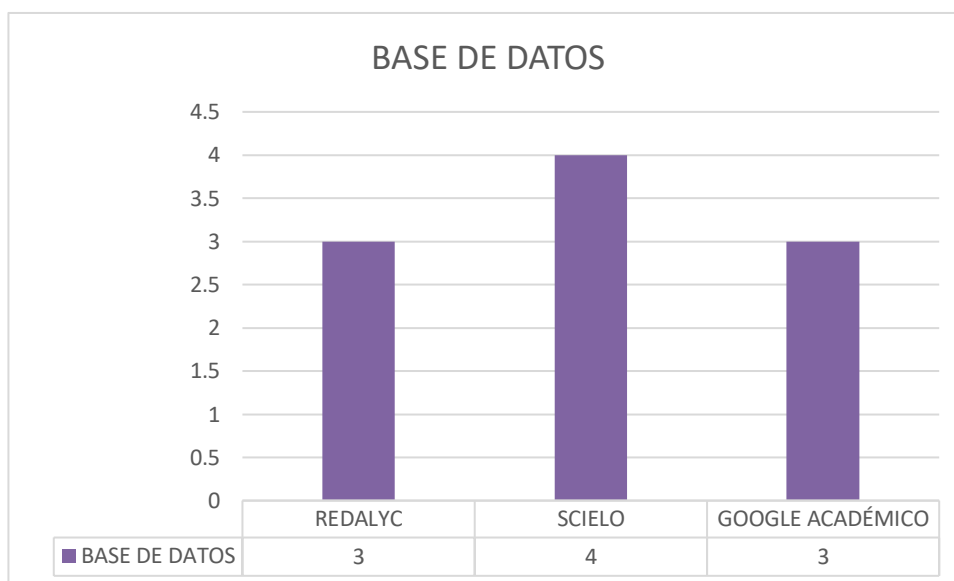


Figura 1. Clasificación de artículos por Fuente.

La figura 1, nos da a conocer la clasificación de los artículos científicos de acuerdo a la base de datos que se han extraído, de la base de datos Scielo se han utilizado cuatro artículos, de la base de datos Redalyc se han utilizado tres artículos, de la base de datos Google académico se han utilizado tres artículos.

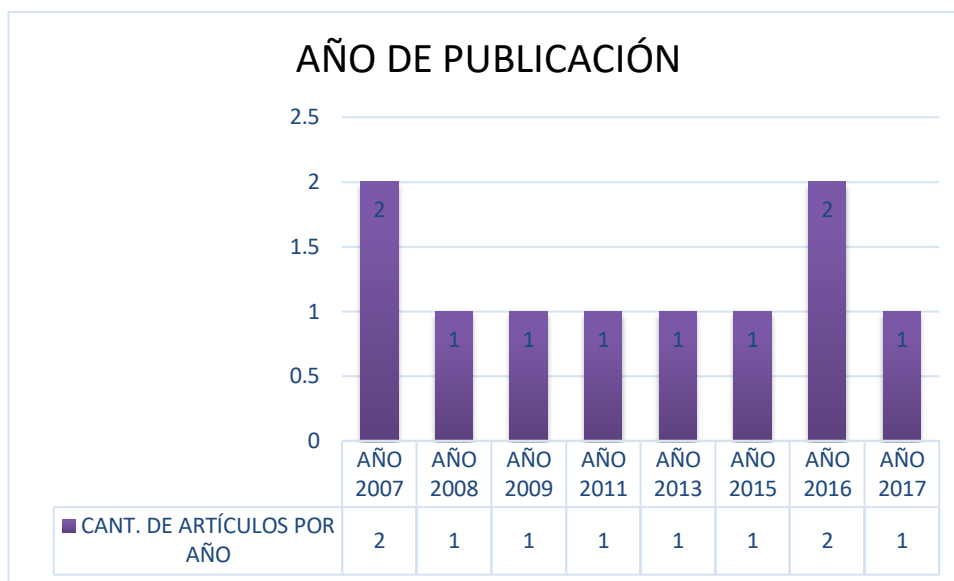


Figura 2. Clasificación de artículos por año de publicación.

La figura 2, nos muestra el año de publicación de los artículos clasificados; dos artículos del año 2007, un artículo del año 2008, un artículo del año 2009, un artículo del año 2011, un artículo del año 2013, un artículo del año 2015, dos artículos del año 2016 y un artículo del año 2017.

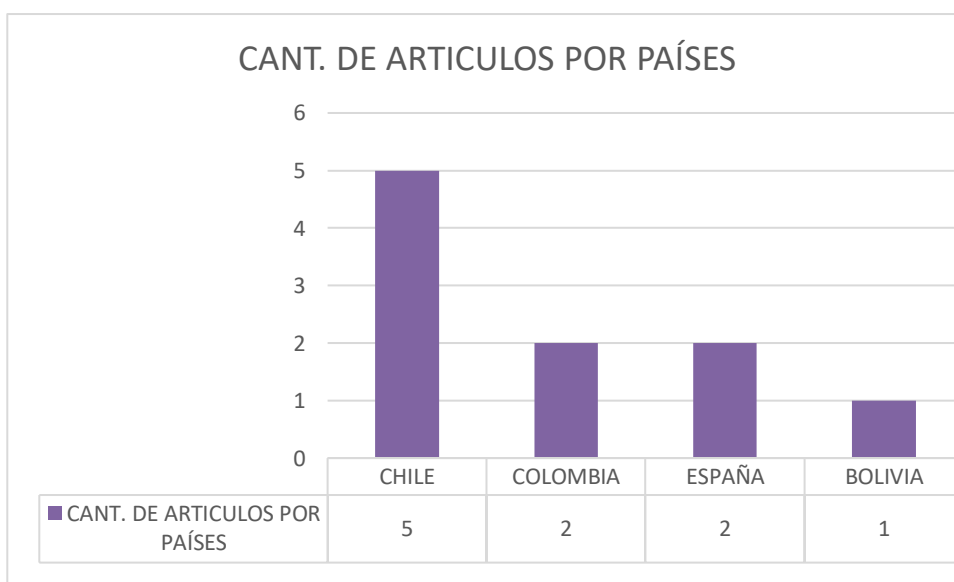


Figura 3. Clasificación de artículos por País.

La figura 3, nos da a conocer la proveniencia de los artículos de acuerdo al país que han sido publicados, cinco artículos publicados de Chile, dos artículos publicados de Colombia, dos artículos publicados de España y un art

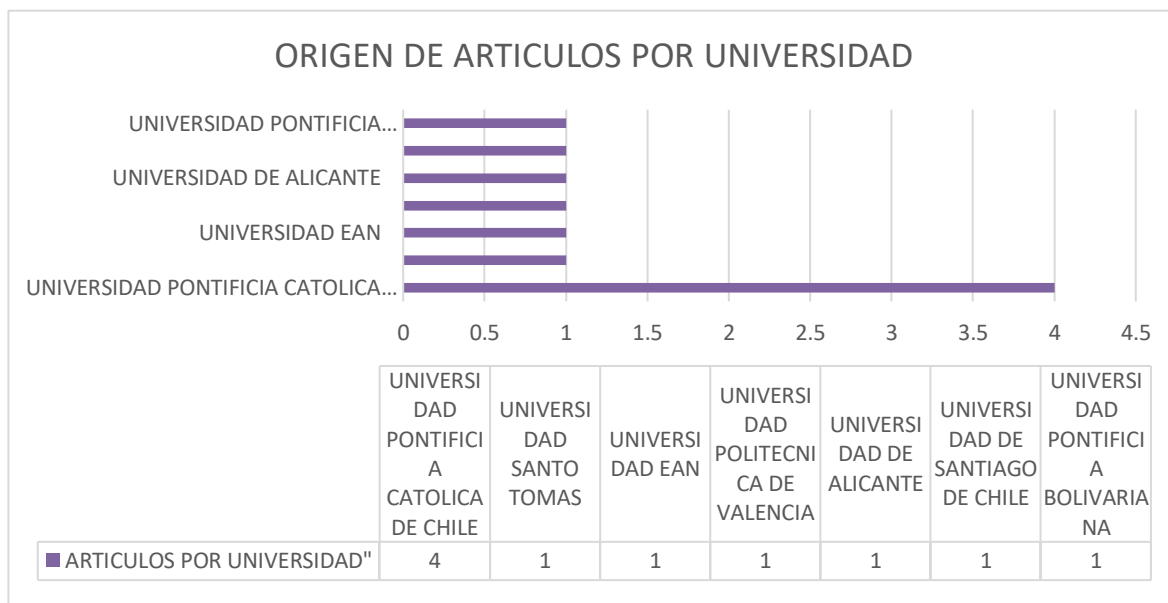


Figura 4. Clasificación de artículos por Universidad.

La figura 4, nos muestra la clasificación de artículos científicos por origen de publicación donde se ha realizado la investigación, el cual nos da a conocer que este tema es abarcado en gran parte en la Universidad católica Pontificia de Chile con cuatro artículos y la Universidad Santo Tomás, Universidad EAN, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad Politécnica de Alicante, Universidad Santiago de Chile y la Universidad Pontificia Bolivariana cada una con una publicación.

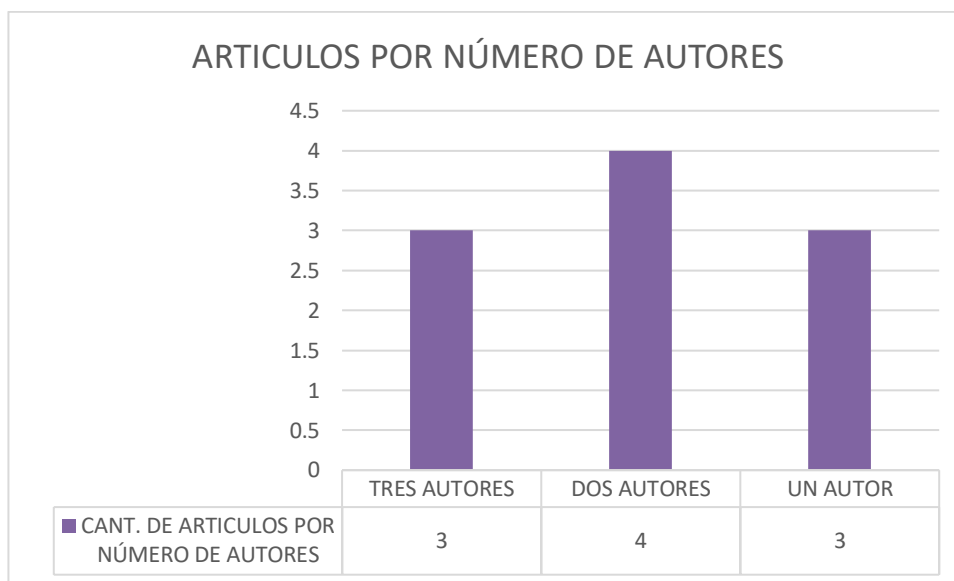


Figura 5. Clasificación de artículos por número de autores que lo elaboraron.

La figura 5, nos muestra que de los artículos clasificados de acuerdo al número de autores que han investigado, cuatro artículos fueron elaborados por tres autores, tres artículos fueron elaborados por tres autores y tres artículos fueron elaborados por un autor.

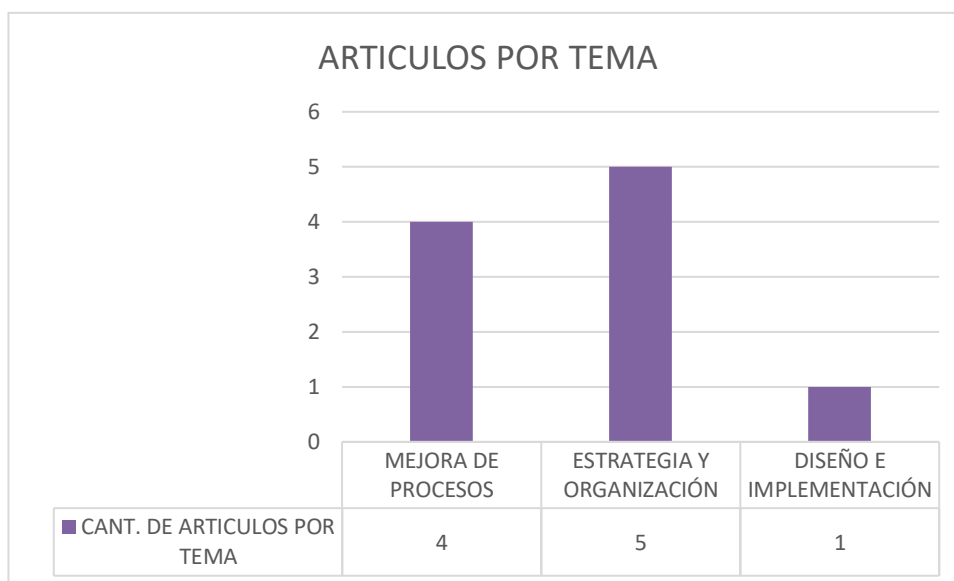


Figura 6. Clasificación de artículos por Tema de estudio.

La figura 6, nos muestra la clasificación que se ha realizado por tema de estudio, de los cuales cinco artículos corresponden al tema Estrategia y organización, cuatro artículos corresponden al tema estrategia y organización y un artículo corresponde al tema diseño e implementación.

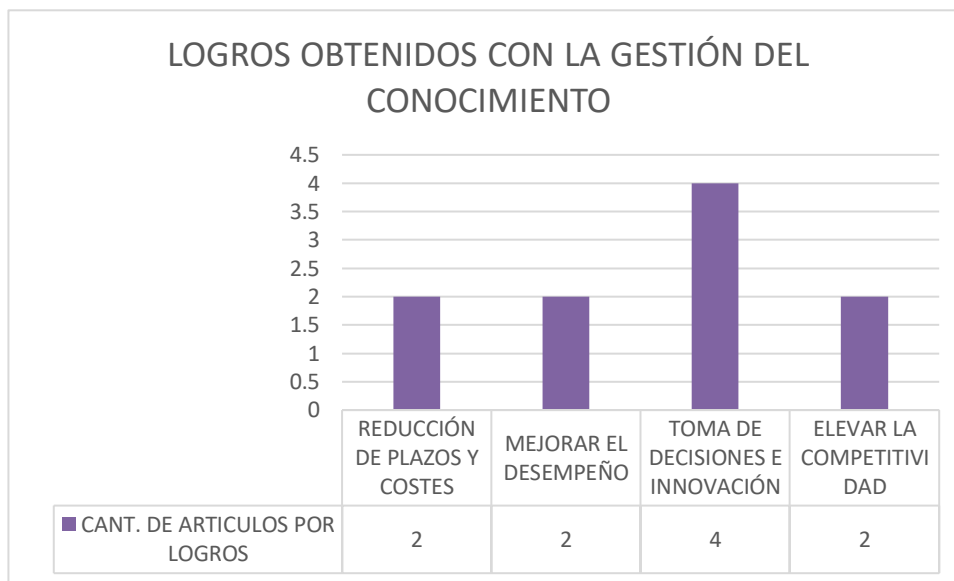


Figura 7. Clasificación de artículos por Tema de estudio.

La figura 7, nos muestra los logros obtenidos los autores en sus respectivas investigaciones, de los cuales cuatro investigaciones concluyeron en la toma de decisiones e innovación, dos investigaciones concluyeron que se elevó la competitividad, dos investigaciones concluyeron que se mejoró el desempeño y dos investigaciones concluyeron que se logró reducir los plazos y los costes.

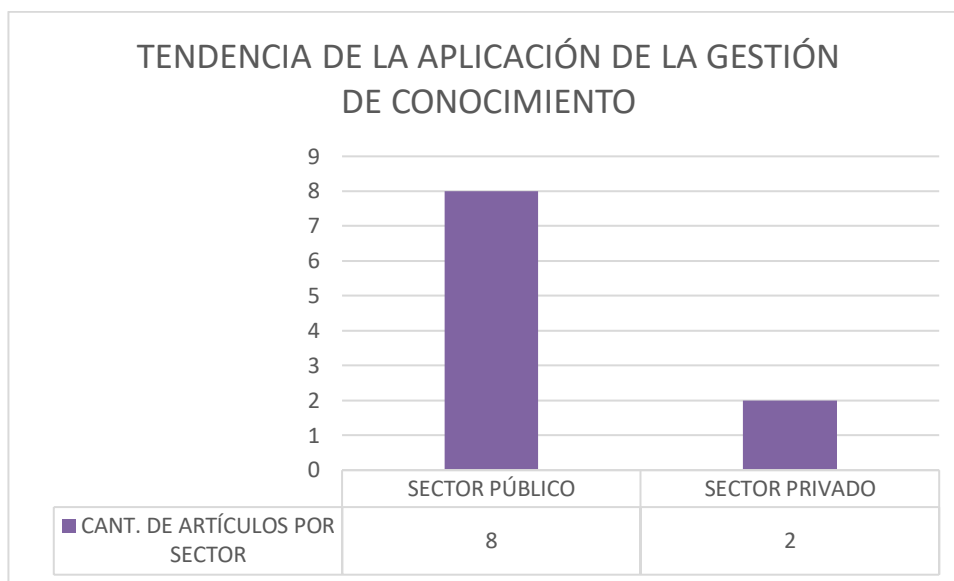


Figura 8. Clasificación de artículos por tendencia de aplicación.

La figura 8, nos muestra que según las investigaciones de los artículos clasificados podemos notar que la tendencia de aplicación es más elevado en el sector privado en cambio la tendencia de aplicación de la gestión de conocimiento en el sector público es bajo.

Al realizar el análisis de la Gestión de conocimiento nos permitió tomar en cuenta indicadores claves para poder hacer la medición de desempeño del proceso; por lo tanto, para el presente estudio se ha seleccionado lo que vamos a utilizar, teniendo en cuenta el esquema de selección.

“APORTES DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL NIVEL DE
COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”

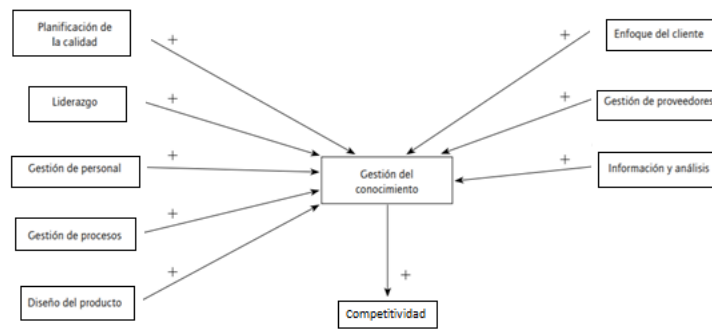


Figura 9. Relaciones entre la gestión de conocimiento y la competitividad.

La figura 9, nos muestra que a partir de los resultados obtenidos se puede indicar que si se realiza un buen desempeño, este va a influir de manera positiva sobre la competitividad, a través de la gestión de conocimiento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión.

Tomando en cuenta los resultados identificados, se puede notar que los estudios citados resaltan la importancia para elevar el nivel de competitividad de las empresas, la implementación de mecanismos de gestión del conocimiento, sin embargo, Los autores no son muy explícitos en señalar, cómo implementar la gestión del mismo.

Del mismo modo, no se evidencia en los artículos los enfoques que utilizan las empresas que ya han iniciado este proceso. Si se evidencia, por el contrario, las formas en que beneficia la gestión del conocimiento para elevar el nivel de competitividad de las empresas,

De los estudios de Gomez (2015) y Alegría, Gonzales y Quiroga (2017) concuerdan que se infirió que la gestión del conocimiento tiene un importante rol en el nivel de competitividad de las empresas de construcción.

De la investigación de García (2016) se dedujo que las empresas constructoras generan nuevos conocimientos acerca de sus productos, sus clientes y sus procesos, pero sino tienen como gestionarlo se vuelven menos competitiva, es por ello que nos dan a conocer la importancia de la gestión de conocimiento.

Arriagada y Alarcón en sus investigaciones que hizo en el año 2013 y 2011, nos muestra que la Gestión de conocimiento es un modelo propuesto que permite identificar los potenciales conductos a través de los cuales resulta viable la gestión de conocimiento, entendido como rutas de maduración.

También, de la investigación de Ferrada (2009) se pudo extraer, la tendencia creciente en las empresas del rubro de construcción a implementar mecanismos de gestión del conocimiento.

Conclusiones.

En base a los resultados obtenidos se concluye que:

La gestión del conocimiento permite elevar el nivel de competitividad de las empresas del rubro de construcción, dado que les permite reducir costos, plazos e innovar sus productos y servicios que ofrecen a sus clientes.

La gestión del conocimiento en las empresas constructoras ayuda a elevar su nivel de competitividad, pues facilita la gestión de sus servicios o productos, clientes y procesos.

REFERENCIAS

- Arriaga, R; Alarcón, L; 2011; La organización en sitio y las oportunidades de gestionar conocimiento en las empresas de construcción. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rconst/v10n3/art09.pdf>.
- Arriaga, R; Alarcón, L; 2013; Estilos de organización y acciones clave que facilitan la gestión de conocimiento en un proyecto de construcción; Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2013000200001
- Ferrada, X; Serpel, L; 2009; La Gestión del Conocimiento y la Industria de la Construcción; Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259345912_La_gestion_del_conocimiento_y_la_industria_de_la_construccion
- Alegría, E; 2017; Diseño de un instrumento de diagnóstico para la implementación y mejora de un sistema de gestión integrado para empresas pequeñas del sector de la construcción en Cúcuta, Norte de Santander; Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Disenodeuninstrumentode DiagnosticoParaLaImplementa-6726248.pdf>
- Nagles, Nofal; 2007; La gestión del conocimiento como fuente de innovación; Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/206/20611495008/>

Capó, Josep; Tomás, José ; Expósito, Manuel; 2007; La Gestión del Conocimiento en la Cadena de Suministro. Análisis de la Influencia del Contexto Organizativo; recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642007000100017

Massmann, Carlos; Serpell, Alfredo, Ferrada, Ximena; 2009; Empresas constructoras chilenas; recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/259345912> La gestion del conocimiento y la industria de la construccion

Capó, Josep; Vicedo, Manuel; Expósito Langa, Tomás, Miquel; 2009; recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/259345912> La gestion del conocimiento y la industria de la construccion

ANEXOS

Tabla 1.

Resumen de Documentos.

Autor	Año	Base de Datos	Breve Descripción
Alegría, Gonzales y Quiroga	2017	Google Académico	Con esta investigación se contribuye a que las empresas constructoras promuevan prácticas a favor de la seguridad y salud en el trabajo que mitiguen el impacto que este sector presenta en Colombia.
García	2016	Redalyc	La principal contribución de esta investigación es aportar información sobre el papel mediador de la gestión del conocimiento en la relación entre la gestión de la calidad y la innovación.
Riquelme, Cravero y Saavedra.	2016	Google Académico	Las organizaciones públicas han puesto en marcha programas de la Nueva Gestión Pública, para aumentar la productividad y la calidad de los servicios, basados en técnicas específicas practicadas en el sector privado.
Gómez e Ibañez	2015	Google Académico	Esta investigación, presenta un caso particular de una empresa constructora que implementa un proyecto de gestión de la innovación liderado por la gerencia de recursos humanos. Se concluye que las áreas de recursos humanos disponen de conocimiento clave y de mecanismos para apalancar la innovación, los cuales conforman al mismo tiempo una gran oportunidad para posicionar al área en el rol estratégico esperado.
Ferrada y Serpell	2013	Scielo	Este documento presenta el modelo, sus fundamentos, la conexión con el análisis de redes sociales, y las acciones clave que permiten esta facilitación.
Arriagada y Alarcón	2011	Scielo	El uso de un modelo de gestión y maduración de conocimiento propuesto por los autores, permite analizar los flujos característicos de un proyecto de construcción, para observar el nivel de cogestión gerencial que facilitan la socialización y la sistematización del conocimiento del proyecto.
	2009	Scielo	El uso de un modelo de gestión y maduración de conocimiento permite identificar acciones clave que facilitan la socialización y sistematización del

Arriagada y Alarcón			conocimiento, según el tipo de organización adoptada.
Massmann, Serpell y Ferrada	2008	Google académico	Este artículo presenta la metodología de trabajo y los principales resultados de la investigación, entre los que destacan la existencia de varias barreras frente a la implementación de un sistema de gestión del conocimiento y la falta de un adecuado procesamiento de este conocimiento que permita divulgarlo a la organización.
Capó, Tomás y Expósito	2007	Scielo	El objetivo de este artículo es analizar que estructura o modelo organizativo es el más apropiado para que se dé una verdadera gestión del conocimiento en una cadena de suministro.
Nofal	2007	Redalyc	En esta investigación se presenta una propuesta para utilizarla gestión del conocimiento como fuente de innovación. Gestión del conocimiento, innovación, transferencia del conocimiento, fuentes de innovación.