



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Maestría en Administración

La Transformación Digital y su Impacto en la Gestión del Conocimiento, caso empresa
de seguros

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta:

Nayely Ortíz Hernández

Santiago de Querétaro, Qro. Diciembre 2020



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Maestría en Administración

La Transformación Digital y su Impacto en la Gestión del Conocimiento, caso empresa

de seguros

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta:

Nayely Ortíz Hernández

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

Ma. Luisa Leal García

Presidente

Mtra. María Elena Díaz Calzada

Secretario

Dr. Martín Vivanco Vargas

Vocal

Dra. Esperanza Colmenares Zepeda

Suplente

Mtro. Francisco Sánchez Rayas

Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Diciembre de 2020

México

Resumen

La investigación describe la relación que tiene la Gestión del Conocimiento (GC) y la Transformación Digital (TD) en una empresa de seguros. Se eligió el método no experimental, de campo, descriptivo, transversal y correlacional. Por conveniencia se eligió una muestra no probabilística que quedó conformada por 30 colaboradores de la institución, a los cuales se les aplicó una encuesta con la escala tipo Likert ordinal. Los análisis estadísticos empleados fueron con base al estudio correlacional de Pearson. Se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con la correlación de Pearson para identificar la relación existente entre las dos variables de estudio. Los resultados mostraron una correlación de 0.56 entre las variables de Gestión de Conocimiento y la Transformación Digital. Se concluyó que la empresa de seguros lleva a cabo la gestión del conocimiento con apoyo de algunas herramientas de tecnologías de información, sin embargo, existe algunas áreas de oportunidad.

(Palabras clave: **Gestión de Conocimiento, Transformación digital, Tecnologías de la Información**)

Abstract

This research describes the relationship between Knowledge Management (KM) and Digital Transformation (DT) at an insurance company. A non-experimental research, fieldwork, descriptive, cross-sectional, and correlational was chosen. For means of convenience, a non-probability sample was carried out consisting of 30 collaborators of the institution, to whom a survey was applied with the Likert type ordinal scale. The statistical analyses were used based on Pearson's correlation coefficient research. A frequency analysis of descriptive statistics was carried out together with Pearson's correlation to identify the relationship between the two study variables. The outcomes showed a correlation of 0,56 between Knowledge Management and Digital Transformation. It was concluded that the insurance company carries out Knowledge Management with the support of some information technology tools, however, there are some areas of opportunity.

(Keywords: **Knowledge Management, Digital Transformation, Information and Communication Technology**)

Dirección General de Bibliotecas

Dedicatorias

Sin duda alguna, el principal agradecimiento es para mi madre que siempre ha sido mi motor. Estuvo impulsándome y motivándome con sus sabías palabras en los momentos de desesperación en los que estuve a punto de desfallecer. Sin duda alguna, hoy ha dado resultados su impulso.

A mi pareja, que fue mi soporte en este arduo camino; con su amor y motivación me ayudó a permanecer en el camino para cumplir una meta más profesionalmente.

A mis amigos que me comprendieron cuando no tenía tiempo para convivir con ellos.

A mis compañeros de la maestría, que, sin duda alguna, hoy en día más de uno se ha convertido en un buen amigo; y que, con su apoyo y conocimientos contribuyeron de alguna forma para cumplir esta meta.

A mis profesores de la maestría, que siempre estuvieron dispuestos a compartir su conocimiento y que más de alguno, siempre dejaron una semilla de curiosidad que me permitía ir más allá, por eso hoy estoy concluyendo esta etapa.

A mi directora de tesis la Dra. Ma. Luisa Leal quien me guío, compartió su valioso conocimiento y tiempo para no dejar inconclusa esta etapa.

Por último, pero no menos importante, agradezco a la empresa y sus colaboradores que me dieron todas las facilidades para obtener la información necesaria para desarrollar la investigación y cumplir con el último escalón para obtener el grado de Maestra en Alta Dirección.

Índice

	página
Resumen	i
Abstract	ii
Dedicatorias	iii
Índice	iv
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Gestión del conocimiento	4
2.1.1. Datos	4
2.1.2. Información	4
2.1.3. Conocimiento	4
2.1.4. Origen	5
2.1.5. El conocimiento en las organizaciones	6
2.1.6. Creación de conocimiento	6
2.1.7. Etapas de la Gestión del Conocimiento	7
2.1.8. Gestión del Conocimiento	9
2.2. Transformación digital	11

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros	v
2.2.1. Origen	11
2.2.2. Tecnologías de Información	12
2.2.3. Las TI en las organizaciones	13
2.2.4. Definiciones	13
2.2.5. Aplicación de la TI y la Gestión del Conocimiento	14
2.2.6. Herramientas de TI para la GC	15
2.3. Investigaciones relacionadas	17
3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	21
3.1. Cultura organizacional	21
3.1.1. Misión	21
3.1.2. Visión	21
3.1.3. Objetivos	21
3.2. Estructura organizacional	22
4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.1. Justificación	26
4.2. Planteamiento del problema	27
4.3. Objetivos	28
4.3.1. Objetivo general	28
4.3.2. Objetivo específico	28
4.4. Definición del universo	28
4.5. Tamaño y tipo de muestra	28

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros	vi
4.6. Definición de variables	29
4.7. Hipótesis	30
5. METODOLOGÍA	31
5.1. Diseño de estudio	31
5.2. Tipo de estudio	31
5.3. Instrumento	32
5.4. Procedimiento	33
5.5. Procedimiento de la información	34
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
6.1. Datos generales	35
6.2. Resultados de la variable independiente gestión del conocimiento	40
6.3. Resultados de la variable dependiente transformación digital	51
6.4. Comprobación de la hipótesis	61
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	
REFERENCIAS	
APÉNDICE A	
ABREVIATURAS	
APÉNDICE B	11

FORMATO DEL CUESTIONARIO

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Índice de tablas

	página
Tabla 1. Variaciones del coeficiente de correlación de Pearson.	61
Tabla 2. Indicadores de relación entre variables.	63

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Índice de figuras

	página
<i>Figura 1.</i> Espiral del conocimiento organizacional.	5
<i>Figura 2.</i> Proceso de conversión del conocimiento.	6
<i>Figura 3.</i> Etapas del proceso de GC	7
<i>Figura 4.</i> Estructura Orgánica	22
<i>Figura 5.</i> Sexo.	35
<i>Figura 6.</i> Edad.	36
<i>Figura 7.</i> Nivel de Estudios.	36
<i>Figura 8.</i> Nivel económico.	37
<i>Figura 9.</i> Dependientes económicos.	37
<i>Figura 10.</i> Dirección a la que pertenece.	38
<i>Figura 11.</i> Puesto.	39
<i>Figura 12.</i> Antigüedad en la empresa.	39
<i>Figura 13.</i> Antigüedad en el puesto.	40
<i>Figura 14.</i> Capacitación relacionada con las funciones.	41
<i>Figura 15.</i> Efectividad de la capacitación.	41
<i>Figura 16.</i> Conocimientos necesarios para las funciones.	42
<i>Figura 17.</i> Conocimientos que posee vs debe tener.	43
<i>Figura 18.</i> Necesidades de conocimiento.	43
<i>Figura 19.</i> Transferencia de conocimiento.	44
<i>Figura 20.</i> Capacitación a otros compañeros.	45
<i>Figura 21.</i> Mejorar procesos.	45
<i>Figura 22.</i> Aprendizaje de otros procesos.	46

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros	x
<i>Figura 23.</i> Expertos identificados. Fuente: Elaboración propia 2020	46
<i>Figura 24.</i> Tecnologías de información para compartir conocimiento. Fuente: Elaboración propia 2020	47
<i>Figura 25.</i> Motivación para compartir conocimiento. Fuente: Elaboración propia 2020	48
<i>Figura 26.</i> Conocimiento accesible para todos.	48
<i>Figura 27.</i> Conocimiento registrado y almacenado.	49
<i>Figura 28.</i> Recursos suficientes para la GC.	50
<i>Figura 29.</i> Importancia de las TI en el área.	51
<i>Figura 30.</i> Utilizas herramientas de TI.	52
<i>Figura 31.</i> Las herramientas como apoyo.	52
<i>Figura 32.</i> Habilidades necesarias para usar herramientas de TI.	53
<i>Figura 33.</i> Habilidades necesarias de los compañeros.	54
<i>Figura 34.</i> Interacción con herramientas de TI.	54
<i>Figura 35.</i> Herramientas de TI en el área.	55
<i>Figura 36.</i> Varias herramientas de TI.	55
<i>Figura 37.</i> Soporte técnico a las herramientas de TI.	56
<i>Figura 38.</i> Tiempo de respuesta.	57
<i>Figura 39.</i> Todos tienen acceso.	58
<i>Figura 40.</i> Faltan herramientas de TI.	58
<i>Figura 41.</i> La herramienta de TI es funcional.	59
<i>Figura 42.</i> Mejorar la herramienta de TI.	60
<i>Figura 43.</i> Requerimiento solucionado.	60
<i>Figura 44.</i> Correlación entre variables.	62

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mundo ha evolucionado de ser una sociedad industrial a ser una sociedad digital (SD) y sociedad del conocimiento (SC). La SD trata de nuevas realidades marcadas por la tecnología, mientras que la SC se enfoca en la producción, logística y uso masivo de la información para crear nuevo conocimiento.

Como consecuencia de estas nuevas realidades, surgen nuevos modelos de administración para las empresas; algunos de ellos basados en la tecnología, la comunicación y el conocimiento; creando una valiosa importancia a las herramientas tecnológicas y el conocimiento en las organizaciones.

El conocimiento, no solo es contar con él, si no lo que se puede conseguir con él, es decir, no es valioso por sí mismo, lo que verdaderamente interesa es la forma en la cual se aplica para dar paso a metodologías y acciones que generen valor (Nonaka,1995). Una de éstas metodologías es la gestión del conocimiento, que permite identificar, capturar, generar, distribuir y retener conocimiento, en cualquier ámbito; sin embargo, si se implementa en las organizaciones, se crea lo que se conoce como el conocimiento organizacional.

Por otra parte, las tecnologías de la información aportan a las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento de forma flexible y rápida permitiendo que haya una mejor comunicación y desarrollo en la organización. Por ejemplo, las TI's (Tecnologías de Información) tienen la capacidad de generar un gran volumen de información y también son capaces de convertir esa información en conocimiento; dando pauta a la transformación digital en las organizaciones.

Como se menciona en líneas anteriores, la transformación digital y la gestión del conocimiento son herramientas que se están implementando en las empresas de forma transparente y no se dan cuenta del impacto o importancia que está teniendo en su modelo de negocios. Esta es la razón por la cual se desarrolló la investigación en la empresa de seguros, como apoyo para identificar si existe la necesidad de implementar un modelo de GC dentro de la organización o si se está implementando correctamente.

La investigación está formada por 8 capítulos y un apartado de anexos; a continuación, se menciona de forma general el contenido de estos.

El primer capítulo es la introducción de la investigación, la cual tiene por finalidad justificar las razones por las cuales se decidió este tema de investigación.

El segundo capítulo está formado por el marco teórico, en el que se sustentan las variables de estudio de la investigación. Describe de forma breve cada una de las variables de acuerdo a su estudio. En la GC se detalla desde el origen del conocimiento, cómo se crea, su clasificación, la gestión y como se observa en las organizaciones. Para la TD (Transformación Digital) se describen sus antecedentes, su clasificación, las TI's en las organizaciones, las aplicaciones de TI en la GC. También se mencionan algunas investigaciones y opiniones de diversos autores respecto a las variables de estudio.

El tercer capítulo llamado, características de la empresa, describe la historia de la empresa, su giro, su cultura organizacional en la que se menciona la misión, visión y objetivos; y por último se describe la estructura orgánica.

El cuarto capítulo características de la investigación, explica la justificación del estudio, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la selección de la muestra, la definición de las variables de estudio y el planteamiento de la hipótesis.

En el quinto capítulo, se establece la metodología o los pasos a seguir que servirán para obtener los resultados, posteriormente establecer las conclusiones y las recomendaciones de la investigación. La metodología es parte del diseño de la investigación, se explica porque se determinó que sea una investigación no experimental. Además, se explica los tipos de estudio transversal, correlación, descriptiva y de campo para el desarrollo de la investigación. También la definición de la encuesta como instrumento de recolección de información en escala tipo Likert.

El sexto capítulo, resultados y discusión, abarca los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada. Se hace una explicación descriptiva de los resultados obtenidos y su representación gráfica de cada una de las variables de estudio. En este capítulo también se encuentra la comprobación de la hipótesis planteada para la investigación.

El séptimo capítulo, tiene por objeto mostrar las conclusiones de la investigación y las recomendaciones que se consideraron importantes para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento y la transformación digital en la empresa.

En el capítulo octavo, se señalan las consultas bibliográficas realizadas para el desarrollo de la investigación.

Y finalmente, en el apartado de apéndice se encontrará los anexos utilizados como soporte a la investigación realizada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Gestión del conocimiento

Antes de abordar el tema de la Gestión del Conocimiento, se deben conocer tres conceptos que se encuentran íntimamente relacionados con ésta y son:

2.1.1. Datos

Son letras, números, palabras sin contexto ni significado. Estos datos se estructuran fácilmente, se capturan con facilidad en las máquinas, a menudo se cuantifican y se transfieren con facilidad (Suurla, 2006).

2.1.2. Información

Datos organizados en un contexto claro. La información, a diferencia de los datos, requiere de una unidad de análisis, necesita consenso sobre el significado y la intermediación humana es indispensable (Suurla, 2006).

2.1.3. Conocimiento

La combinación de datos explícitos e información a lo que se le añade la opinión tácita de un experto, habilidades y experiencia para obtener como resultado un activo de gran valor que puede ser usado para la toma de decisiones importantes. El factor esencial es la aportación de significado a la información (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Clasificación

Existen dos tipos de conocimiento:

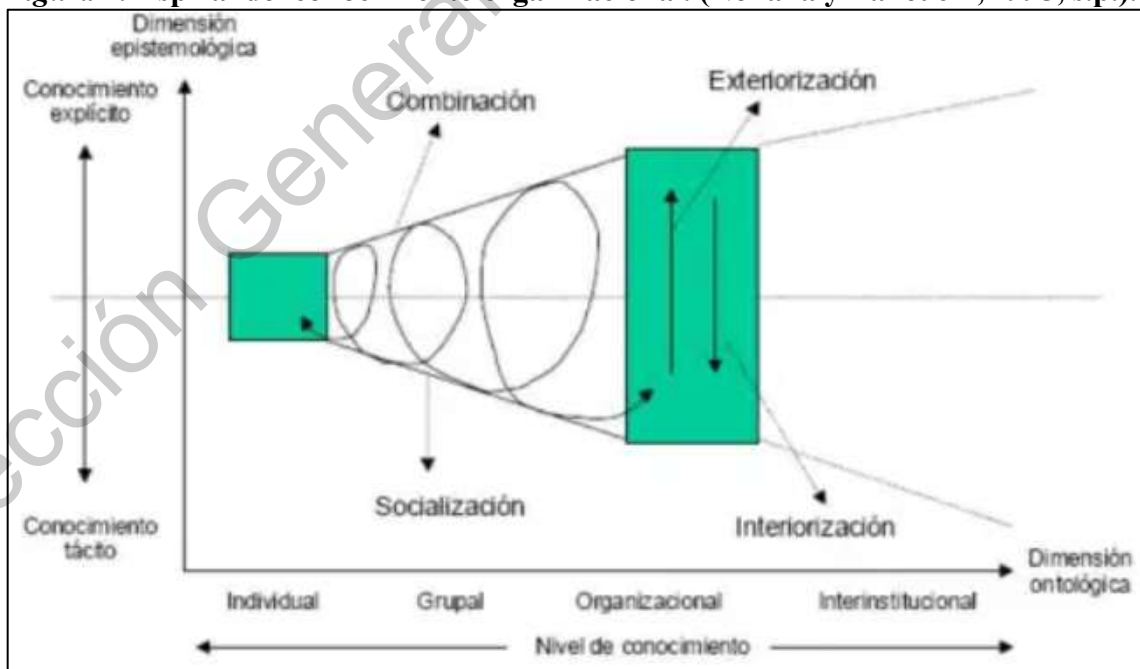
Conocimiento explícito, es el conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado con palabra, símbolos, el lenguaje natural etc. (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Conocimiento tácito se crea de la interacción interpersonal, la cultura, las costumbres, los valores, las creencias, etc. además es difícil de comunicar y formalizar (Nonaka y Takeuchi, 1995).

2.1.4. Origen

A finales de la década de los 90's Nonaka y Takeuchi proponen una teoría para explicar el fenómeno de la creación del conocimiento organizacional; explican que el conocimiento es creado inicialmente por los individuos dentro de la organización, la organización funciona como facilitadora para que los individuos creen el conocimiento y el mismo se convierte en conocimiento organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Figura 1. Espiral del conocimiento organizacional. (Nonaka y Takeuchi, 1995, s.p.).



En el diagrama de la espiral del conocimiento (Figura 1) se describen dos dimensiones de creación de conocimiento que son la epistemológica y la ontológica. En la dimensión epistemológica muestra dos tipos de conocimiento: explícito y tácito. En la dimensión ontológica inicia con el conocimiento del individuo en un extremo, el cual es transferido al resto del equipo, la organización e interinstitucional. "El espiral emerge cuando la interacción entre el conocimiento tácito y explícito se eleva dinámicamente desde la parte ontológica a los niveles más altos dentro de las organizaciones"(Nonaka y Takeuchi, 1995).

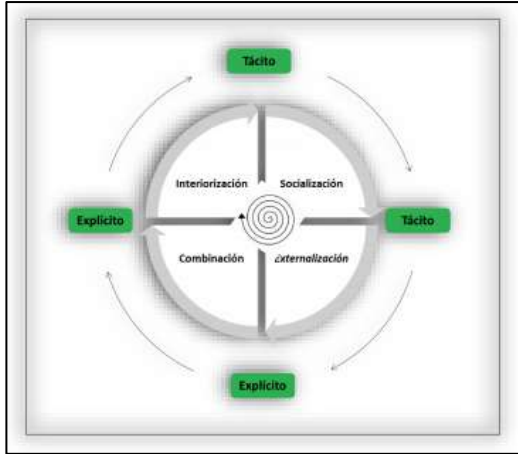
2.1.5. El conocimiento en las organizaciones

Actualmente las organizaciones dependen de la creación y gestión del conocimiento, también se sabe que el conocimiento en una organización no solo se encuentra en los documentos, procesos, normas, políticas, etc., también se encuentra en su capital intelectual, el cual se encuentra en todos los niveles y todos los colaboradores tienen algún tipo de conocimiento útil para la organización (Pérez, 2008).

2.1.6. Creación de conocimiento

El modelo de Nonaka y Takeuchi (1995) habla sobre la creación del conocimiento con la combinación del tácito y explícito, estos dos conocimientos se transforman y se comunican al interior de la organización y se dan cuatro formas de transferencia de conocimiento: (Figura 2)

Figura 2. Proceso de conversión del conocimiento. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s.p.)

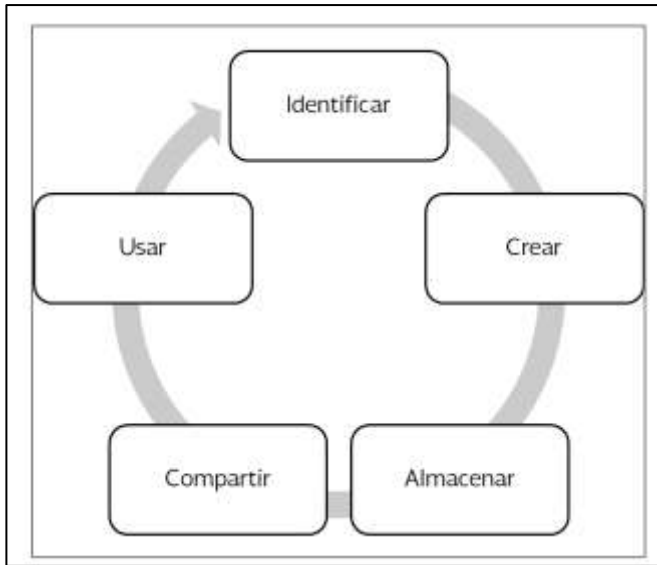


- Tácito a Tácito. Los individuos comparten experiencias por medio de la socialización y se crea conocimiento tácito mediante la observación, imitación y práctica.
- Tácito a Explicito. Es la creación del conocimiento tácito a explícito por medio de la externalización con conceptos, modelos, hipótesis.
- Explicito a Explicito. Se sistematizan conceptos en un sistema de conocimiento que se llama combinación.
- Explicito a Tácito. Es la transformación del conocimiento explícito en tácito a través de aprender haciendo definido como la internalización

2.1.7. Etapas de la Gestión del Conocimiento

Para la GC en las organizaciones son necesarios varios procesos y actividades específicas, las cuales son: identificación, conservación, generación y transferencia.

Figura 3. Etapas del proceso de GC (Nonaka & Takeuchi, 1995,s.p.)



Identificar

La organización determina el conocimiento que necesita para lograr sus objetivos institucionales, así como identificar el conocimiento que no ha adquirido a nivel estratégico de procesos, personas, etc. (Nonaka y Takeuchi,1995).

Conservar

El activo del conocimiento debe ser almacenado en la organización. La mayoría del conocimiento que tiene una organización se encuentra almacenado en la mente de los colaboradores (conocimiento tácito). Para que una organización tenga el conocimiento a disposición de todos se debe almacenar en estructuras, procesos, procedimientos, cultura organizacional. Tener almacenado el conocimiento ayuda a que la fase de compartir o transferir, sea más ágil. (Nonaka y Takeuchi,1995).

Generar

El conocimiento se puede generar de diferentes maneras, ya sea en individual o en equipos, con capacitaciones, resolución de problemas o intercambio de ideas; también al mejorar procesos o procedimientos internos. (Nonaka y Takeuchi,1995).

Transferencia

El intercambio de conocimiento se puede hacer de distintas formas, distribuido por documentos, por interacción directa o socialización, talleres, capacitaciones, aprendizaje, etc. (Nonaka y Takeuchi,1995).

Utilización

Es la ejecución del conocimiento, en este momento se pueden identificar brechas de conocimiento adicional o la adquisición de nuevo conocimiento. Sin embargo, esta actividad debe alinearse a los procesos sustantivos de la organización. (Nonaka y Takeuchi,1995).

2.1.8. Gestión del Conocimiento

Una vez que se ha creado el conocimiento en una organización, se debe compartir con los colaboradores, saber cómo, qué y retenerlo, por esta razón surge la necesidad de la Gestión del Conocimiento (GC), de la cual se describe a continuación:

Para Srikantaiah (2001) La Gestión del Conocimiento (GC), es la suma del capital intelectual, el capital social y los sistemas.

Capital intelectual, representa la conciencia de que la información es un factor de producción, como dirían los economistas, en una categoría con tierra, trabajo, capital y energía (Talero y Gaudette, 1995).

El capital social son las relaciones interpersonales que existen entre comunidades humanas, la cual permite la cooperación y lograr objetivos compartidos, es decir, es lo que se ha agregado al capital intelectual para crear la Gestión del Conocimiento.

Los sistemas, Srikantaiah (2001) los interpreta como: gestión de sistemas, reingeniería de procesos de negocio, gestión de sistemas de información, diseminación selectiva de la información, minería de datos, etc.

Según De Long y Seeman (2000), la GC se utiliza para describir el desarrollo de herramientas, proceso, sistemas, estructuras y culturas para mejorar la creación, compartición y uso del conocimiento crítico para la toma de decisiones.

Nonaka y Takeuchi (1995) definen la GC como la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarlo en la organización e incorporarlo a todos los procesos de la organización.

En lo que respecta a Alavi y Leidner (1999) la GC, se refiere a un proceso organizacional y sistémico para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento de los colaboradores tanto explícito como tácito a fin de que otros colaboradores puedan utilizarlo para ser más efectivos y productivos en su trabajo, es decir, la creación de conocimiento, como el modelo de Nonaka & Takeuchi (1995).

Esta investigación toma como referencia la definición de Nonaka y Takeuchi (1995).

2.2. Transformación digital

2.2.1. Origen

La historia de la humanidad ha estado marcada desde sus inicios por la tecnología, de acuerdo con las definiciones de diferentes autores tenemos que:

Para el padre del término tecnología, Johann Beckmann (1977), la define como una curiosa unión de una rica sabiduría y conocimiento técnico.

Eduardo Jimenez (s.f), la tecnología es un conjunto de procedimientos que sirven para solucionar un problema o una necesidad humana.

Según Quintanilla (1998), la tecnología se entiende como un conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional.

Normalmente se asocia el término tecnología con modernidad, sin embargo, la tecnología de acuerdo con las definiciones anteriores se puede explicar como una actividad que modifica nuestro entorno para mejorar nuestras condiciones de vida.

Para la investigación, se habla de la tecnología digital, la cual da comienzo con los siguientes hitos:

En 1947, la red ARPA por sus siglas en inglés (Advanced Research Projects Agency), la cual asentó los pilares del Internet.

En 1948, los físicos estadounidenses John Bardeen, Walter Brattain y William B, inventaron el transistor. (Discovery Communications, Inc, 2010).

El inicio de la era digital en las organizaciones comenzó en los años 1960, cuando se liberó el primer gran ordenador de escala empresarial: el Mainframe IBM S/360, el cual fue una de las tecnologías precursoras en las organizaciones, además de ser el detonante

para que los directivos tomaran decisiones importantes para digitalizar procesos y facilitar el flujo de información para la toma de decisiones (IT Madrid,s.f.).

En 1970, surge el correo electrónico, suceso que revolucionó la forma de comunicación y trabajo actualmente.

En 1980, se da a conocer la primera computadora personal, acontecimiento que permite la transformación del puesto de trabajo y la digitalización de tareas empresariales.

1989, fue el año de aparición de la Web, la cual facilito la comunicación, el comercio, el aprendizaje e intercambio de información a escala mundial.

En 1990, la tecnología Cliente/Servidor, logro romper la influencia del Mainframe, facilitando la descentralización de la información y por consiguiente la transformación digital de las organizaciones. En esa misma década, aparece la tecnología móvil disponible para las organizaciones.

2.2.2. Tecnologías de Información

Los acontecimientos antes mencionados dan lugar a las Tecnología de Información (TI), las cuales son el detonante de la Transformación Digital (TD), para comprender como influyen, es necesario comprender lo que implican las TI.

La TI son herramientas que ayudan a las personas a tener interacción utilizando medios basados en tecnología, para lograr esta interacción se necesita un emisor, un receptor de información y un canal de comunicaciones (Ayala, 2013).

Según Gil (202) las TI constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Por lo que hoy en día las TI se convierten en un catalizador importante dentro de las organizaciones creando un cambio y potencializandolo, así como dando flexibilidad a la organización, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales y culturales, distribuyendo la información de manera rápida y eficiente (Laud & Thies, 1997).

2.2.3. Las TI en las organizaciones

Las TI se convirtieron en herramientas esenciales en las organizaciones, ya que permiten mejorar procesos, eliminar tareas, mejorar los procesos de conocimiento y proporcionar a los colaboradores un acceso rápido a la información de forma organizada, así como mejorar la comunicación e interacción con otros compañeros, acceso a herramientas de toma de decisión y de apoyo al conocimiento (Skyrme, 1997).

Además, con el apoyo de las TI se eliminan las barreras del tiempo, la distancia y el espacio, ya no es necesario estar en un mismo lugar físicamente para tener reuniones, trabajar en equipo, generar reportes, etc.

Una de las barreras que existen al hablar de transformación digital es la resistencia al cambio, para conseguirlo, es necesario hacerlo desde una transformación cultural con el fin de convertirse en una organización ágil.

2.2.4. Definiciones

A continuación se mencionan definiciones de la TD de acuerdo a varios autores:

Slotnisky (2016) la TD es un proceso por el cual se aprovechan las soluciones digitales para hacer lo que hacíamos antes, pero de manera más eficiente gracias al aprovechamiento de los datos, los cuales analizados correctamente se convierten en conocimiento.

Según Aguiló (2019) menciona que, no solo es el cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino también, cómo afecta este cambio a las personas y organizaciones, es decir, son las implicaciones asociadas a los cambios tecnológicos en la difusión de la información.

La TD es el proceso por el cual las organizaciones reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general, para obtener más beneficios gracias a la digitalización de procesos y a la implementación dinámica de las nuevas tecnologías. (Limia,s.f.)

Para PowerData (s.f) la transformación digital es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

Esta investigación toma como referencia la definición de TD de Slotnisky, debido a que no existe fórmula para la transformación digital en las organizaciones, todo depende de lo que para esta sea importante y reoriente sus estrategias identificando lo que debe cambiar o lo que puede mejorar y lo que puede ser potenciado con ayuda de la tecnología.

2.2.5. Aplicación de la TI y la Gestión del Conocimiento

La GC tiene como uno de sus elementos de partida los datos y la información, por lo que es indispensable que, para su correcta gestión y difusión, se requiera de herramientas tecnológicas.

Cualquier organización, no importa su tamaño, genera una gran cantidad de información, la cual está relacionada con su negocio, los clientes, sus productos, proveedores, financiera, recurso humano, etc. Misma que se encuentra almacenada en

diferentes sistemas informáticos, pero es difícil acceder a ella de un momento a otro, en ocasiones, se pueden demorar más tiempo de lo previsto tener un informe para una reunión (Ardila, 2007).

2.2.6. Herramientas de TI para la GC

Herramientas de búsqueda y clasificación de información

Son herramientas que consisten en buscar, clasificar, almacenar y extraer información, de modo que el usuario pueda disponer de todo el contenido, en el momento en que decida consultarlo. Es importante que se considere el conocimiento que jamás ha estado digitalizado y que es importante para la organización.

Business Intelligence

Es el conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten reunir, depurar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información desestructurada en información estructurada, para su explotación directa o para su análisis y conversión en conocimiento (Pérez N. R., 2011).

Portales de conocimiento Corporativo

Es punto de entrada a un conjunto de servicios e información de la organización, a los que se accede de forma sencilla, unificada y segura. En el portal corporativo los empleados deben encontrar todo lo que utiliza normalmente sin necesidad de salir de éste y se debe acceder a él a través de Internet o de la Intranet de la empresa (Niño, 2016).

Página amarilla

Es una aplicación de software sencilla y muy práctica, compuesta de una base de datos que hace la función de directorio, ya que almacena la información de los empleados de la empresa con su perfil y las áreas de interés, experiencia y las principales competencias de cada miembro de la organización. Esta aplicación se utiliza para visualizar el “mapa de conocimientos”, muestra quienes son los expertos en el manejo de diversos temas (Niño, 2016).

Mapa de conocimiento

Los mapas del conocimiento son representaciones gráficas de las unidades de información que integran un sistema de gestión del conocimiento. Son un instrumento que ayuda a “revelar” los recursos de conocimiento (capacidades, competencias, documentos, procedimientos, tecnologías, etc.) que están vinculados o son necesarios para la óptima realización de los procesos de negocio de la organización. Estos mapas facilitan la identificación y visualización de aquello que sabemos, o que necesitamos saber, para llevar adelante nuestras funciones, y que nos ayude a llevar adelante acciones para desarrollar y sacarle el mejor provecho a dichos recursos (Pérez N. R., 2011).

Repositorios digitales

Un repositorio es un sitio web centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos. Pueden contener los archivos en su servidor o referenciar desde su web al alojamiento originario. Pueden ser de acceso público o privado (Niño, 2016).

2.3. Investigaciones relacionadas

Arceo, Ramos y Almeida (2014) en su estudio Análisis de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en el ámbito universitario, para la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) en México, observan que la gestión del conocimiento (GC) es un fenómeno que se está tornando importante, pero, aún no se ha constituido. Por esta razón, consideran que es importante analizar como se da la GC en una organización e identificar su potencial para que se convierta en una institución que demanda la sociedad del conocimiento. En este contexto, ellos destacan la importancia de las tecnologías de información (TI) como catalizador para potencializar la GC. En su investigación, con una muestra de 73 individuos, con un cuestionario como instrumento para la obtención de información concluyeron que los individuos de estudio, realizan actividades de GC sin tener conciencia de ello. También detectaron que en plena era de información, no se da la importancia necesaria a las TI. Y como tercera conclusión, destacan que la GC de los individuos de estudio, se ve influenciada aun no de forma determinante por las actividades realizadas mediante las TI.

Quintanilla (2014) en su investigación de herramientas tic y la gestión del conocimiento, menciona que la GC incita a los individuos al aprendizaje colaborativo y genera las condiciones necesarias para que la información se fluya por toda la organización mediante una herramienta tecnológica que suministre y agilice el flujo del conocimiento como apoyo para la toma de decisiones para lograr los objetivos de la organización. Por eso considera que la relación entre la gestión del conocimiento y las herramientas de TI es importante, debido a que éstas permitirán la administración, generación y difusión del conocimiento.

Pérez (2006) en su artículo tecnologías de la información para la gestión del conocimiento, menciona que al estudiar por separado la GC y las TI, durante el estudio del proceso de la GC se encuentra la existencia de un vínculo entre ambas. Esta convergencia se debe a que las TICS se emplean para almacenar uno de los recursos intangibles de mayor valor para las organizaciones, el conocimiento. Sin embargo, esta relación no será completa si se deja fuera el factor humano ya que este es una variable moderadora entre el vínculo de ambas.

De acuerdo Arrua (2016) en su investigación Gestión del conocimiento en el sector público, expone que las organizaciones del sector público se alejan de la burocracia y se acerca a ser dinámica y orgánica para involucrarse en la gestión del conocimiento. Sin embargo, la adaptación es lenta entre los colaboradores del sector público, ya que desconoce si lo que están aplicando corresponde propiamente a GC.

Menéndez (2016) en su tesis Implicaciones del proceso de transformación digital en las instituciones de educación superior, el caso de la universidad de Salamanca. Describe, las organizaciones actualmente son afectadas por las tendencias sociales y tecnológicas, confrontándolas hacia un proceso de transformación digital. Indica también que las mejoras en las organizaciones son aportadas por la transformación digital al momento de aplicar las tecnologías de vanguardia o actualizando las tecnologías existentes en la organización, con el objetivo de mejorar los procesos internos y transformar la experiencia de los colaboradores, clientes y proveedores. Además, para tener mejores resultados en la transformación digital se debe combinar varias tecnologías digitales y un cambio de cultura organizacional a cultura digital. Para el desarrollo de la investigación realizó una investigación documental de los documentos de la organización como la planeación estratégica, ejecución y memorias de resultados.

Los documentos analizados son del 2010 al 2014 y son un total de 4,979 páginas y se realizó por medio de un software llamado Atlas.ti, creando códigos de palabras asociadas a las variables de estudio.

Cueto (2019) en su investigación de la transformación digital de un grupo de investigación describe a la transformación digital como un proceso de adaptación de las nuevas tecnologías en toda la organización. Además, señala que la transformación implica un cambio cultural dentro de la empresa y en ocasiones este cambio puede ser denso, complejo y lento. No obstante, la transformación mejora los procesos operativos permitiendo disminuir o identificar errores en los procesos.

Según Buleo (2016) en su investigación de la transformación digital y su repercusión en las empresas expone, la transformación digital es un cambio radical para las empresas; por esta razón, es indispensable que consideren realizar cambios tecnológicos que les permitan continuar en el mercado. Para ello, se deben realizar proyectos de cambio, tanto cultural como tecnológico, que permitan a los colaboradores adaptarse a la tecnología e innovaciones de los procesos. Es probable que, durante la implementación de los cambios, los colaboradores pasen varias etapas, desde la resistencia al cambio hasta la alfabetización digital, por esta razón, es indispensable que los líderes tengan las competencias con las que puedan dirigir a los colaboradores durante los cambios. Buleo utilizó información interna de la empresa y el método inductivo para crear una conclusión general.

Romero (2016) en su artículo el secreto de poner a las personas en el centro de la transformación digital exterioriza que la transformación digital es la transformación de la compañía por medio de la tecnología enfocada a sus procesos, la comunicación, el marketing, las ventas, la gestión, el servicio al cliente y la cultura. Los cambios no se

logran sin el soporte del capital humano; por esta razón, es indispensable que los colaboradores se involucre en cada objetivo para la innovación del negocio y lograr que se sientan parte de él. Será necesario también, desarrollar el talento digital entre los colaboradores, incluir perfiles nuevos o potenciar el talento de algunos. Además, hay que crear un lazo entre los colaboradores y la empresa, desarrollando una identidad digital para los colaboradores y convertirlo en embajadores de la marca. Finalmente concluye que para lograr la transformación digital se debe invertir en desarrollar las capacidades digitales del capital humano, pues sin las competencias del recurso humano se llegará al fracaso en la transformación digital.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

A solicitud de la empresa donde se realiza la investigación su nombre se mantendrá en confidencialidad, por lo cual se le denominará LA EMPRESA DE SEGUROS.

LA EMPRESA DE SEGUROS inicia su operación en 1990. Como institución de seguros y apegada a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la empresa presta servicios de aseguramiento a Instituciones Mexicanas de Seguros, Sociedades Mutualistas y Fondos de Aseguramiento, para proteger el patrimonio y la capacidad productiva del sector rural.

Los seguros que tiene autorizados para operar son Vida, Accidentes y Enfermedades, Daños en los ramos de responsabilidad civil y riesgos profesionales, marítimo y transporte, incendio, agrícola, automóviles y diversos. En su capital participa el gobierno federal de manera mayoritaria y es un instrumento de política pública.

3.1. Cultura organizacional

LA EMPRESA DE SEGUROS tiene los siguientes Misión, Visión y Objetivos.

3.1.1. Misión

Fortalecer el sistema de aseguramiento agropecuario con productos innovadores que atiendan las necesidades del mercado.

3.1.2. Visión

Se el instrumento especializado de administración de riesgos que brinde certidumbre a los productores agropecuarios a través de la protección de su patrimonio.

3.1.3. Objetivos

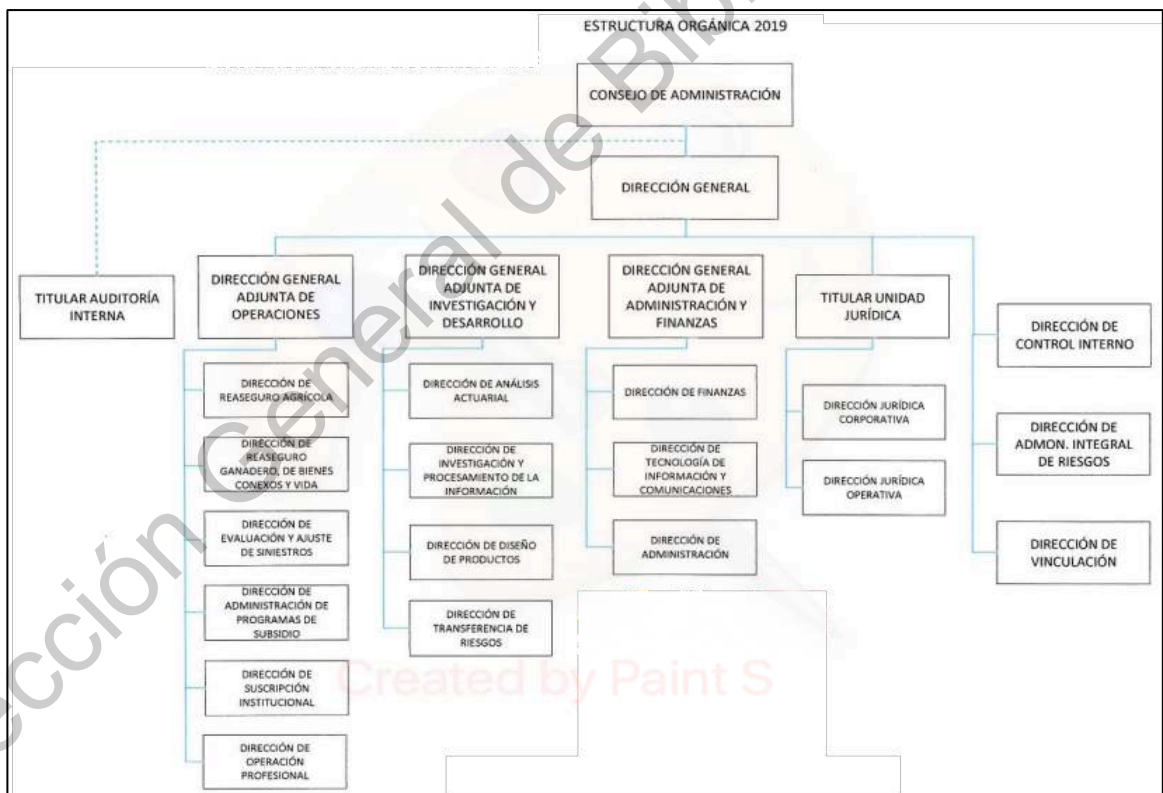
1. Ser la Aseguradora Agropecuaria Líder de México

2. Fortalecer Técnica y Administrativamente a los Fondos de Aseguramiento
3. Contribuir a consolidar el Sistema Nacional de Administración de Riesgos
4. Innovar en el desarrollo de nuevos Productos y Esquemas de Aseguramiento
5. Alcanzar la Sustentabilidad Financiera de la Empresa

3.2. Estructura organizacional

LA EMPRESA DE SEGUROS está constituida por 187 colaboradores dentro de la plantilla institucional y 40 colaboradores prestadores de servicio externo. Su estructura organizacional es representada de la siguiente manera: (ver figura 4).

Figura 4. Estructura Orgánica (Empresa de Seguros, 2019,s.p.)



Como se observa en la figura 3, el organigrama de la empresa es vertical, debido a que la jerarquía es de arriba hacia abajo y se desagregan los demás niveles jerárquicos en forma escalonada.

Las áreas que forman la empresa se describen a continuación:

La estructura jerárquica comienza con el consejo de administración, el cual se encarga de definir y aprobar las estrategias generales de la empresa, determina la asignación de los recursos y su uso, fija los precios de los bienes y servicios que produce la institución y realizar evaluaciones de los resultados de la institución.

El siguiente nivel jerárquico es la dirección general. Esta área se encarga de administrar y representar legalmente la institución; es la responsable de formular los objetivos a corto, mediano y largo plazo; establece los controles necesarios para alcanzar las metas y objetivos propuestos y es la responsable de toma de decisiones fundamentadas en la información que proporcionan las Direcciones Generales Adjuntas que son: la Dirección General Adjunta de Operaciones (DGAO), la Dirección General Adjunta de Investigación y Desarrollo (DGAID) y la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas (DGAAF).

Las Direcciones Generales Adjuntas (DGA) informan al director general sobre las actividades de su unidad administrativa, elaboran y ejecutan programas anuales de trabajo de sus respectivas competencias.

En ese mismo nivel jerárquico se encuentran los titulares, el de auditoría interna y el de la unidad jurídica. Ellos representan a la institución, en el ámbito de su competencia, ante toda clase de autoridades o particulares.

Las direcciones de área son el siguiente nivel jerárquico en informar al director adjunto los asuntos de su competencia y sobre el desarrollo de las actividades de las

unidades administrativas cuya coordinación y manejo les son adscritas; elaboran planes para la unidad conforme a las disposiciones, políticas y lineamientos de la institución; definen los mecanismos de control interno a los procesos que son su responsabilidad; mantienen actualizados, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes los sistemas y procesos operativos.

Después se encuentran las gerencias y subgerencias, ellas llevan a cabo las acciones para la elaboración y entrega de reportes regulatorios e informes institucionales correspondientes a su ámbito de competencia.

La investigación se desarrolló en la Dirección General Adjunta de Operaciones (DGAO), área que se le considera de negocio.

La actividad del negocio en la empresa es el seguro, el cual es una herramienta de administración de riesgos que tiene como fin dispersarlo y transferirlo, es decir, se ceden total o parcialmente riesgos a la empresa de seguros para su dispersión a cambio del pago de la suma asegurada, teniendo entonces como obligación a resarcir el daño cuando ocurre el riesgo (Empresa de Seguros, 2005).

La DGAO se encuentra formada por las siguientes Direcciones:

Dirección General Adjunta de Operaciones (DGAO) se encarga de identificar las necesidades de protección y administración de riesgos del mercado agropecuario y rural, así como establecer las líneas de acción para el desarrollo de proyectos técnicos para ampliar la cobertura del seguro y la administración de riesgos agropecuarios.

Dirección de Reaseguro Agrícola (DRA) dirige la elaboración de programas operativos de reaseguro agrícola para los clientes, así como el desarrollo de las políticas, normas y procedimientos de suscripción agrícola.

Dirección de Reaseguro Ganadero y Bienes Conexos (DRGBC) dirige la elaboración de programas operativos de reaseguro pecuario y de bienes conexos para los clientes, así como el desarrollo de las políticas, normas y procedimientos de suscripción ganadera y bienes conexos.

Dirección de Evaluación y Ajuste de Siniestros (DEAS) se encarga de coordinar el análisis y evaluación del comportamiento de la siniestralidad e indemnizaciones, así como todos los asuntos relacionados con la evaluación y ajustes de siniestros de todos los seguros (productos).

Dirección de Apoyo a los Programas de Subsidio (DAPS).

Dirección de Suscripción Institucional (DSI) dirige la elaboración de programas operativos de seguro para los clientes, así como el desarrollo de las políticas, normas y procedimientos de suscripción del seguro directo.

Dirección de Operación Profesional (DOP) encargada del enlace y la atención al cliente, para identificar sus necesidades de capacitación, nuevos productos o herramientas de TI.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Justificación

Actualmente, se está viviendo una época en donde la sociedad se está transformando y convirtiéndose en una sociedad de conocimiento, esto se debe a que, el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales (Drucker, 1994).

En ese contexto, las organizaciones deben adoptar nuevas estrategias que les permitan crear, transferir y gestionar conocimiento, para mantenerse competitivas; sin embargo, el conocimiento no es fácil de administrar y transferir entre los colaboradores de toda la organización, para ello se ha observado que la forma más adecuada para hacerlo, es a través de las Tecnologías de Información, las cuales facilitan y agilizan el flujo de información y de conocimiento en función del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por tal razón, se destaca la inevitable relación entre la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de Información, situación que motiva a realizar la investigación en la empresa de seguros, debido a que se ha identificado que existe fuga de conocimiento y no existen las herramientas adecuadas para almacenarlo y difundirlo, principalmente en el área de negocio de la empresa, por lo que con la investigación se pretende identificar las Herramientas de Tecnologías de Información necesarias para la Gestión del Conocimiento, las cuales resulten eficiente y cumpla las expectativas requeridas en la organización.

4.2. Planteamiento del problema

Como se mencionó anteriormente, la EMPRESA DE SEGUROS tiene un giro especializado en seguros agropecuarios, lo cual da como resultado que, el conocimiento creado sea especializado.

Durante los 30 años que se ha mantenido en operación, la EMPRESA DE SEGUROS ha tenido rotación de personal en la mayoría de las áreas, sin embargo, en el área de operaciones (área de negocio), el capital intelectual se ha mantenido estable por varios años, hasta que llega el momento de salir de la empresa por de jubilación (en su mayoría). Por esta razón, el área no se renueva constantemente y cuando se va un experto, se lleva su conocimiento tácito que adquirió.

La empresa en pocas ocasiones transforma el conocimiento tácito a conocimiento en explícito o es transferido a otro recurso humano; lo que provoca que exista una fuga de conocimiento importante para la empresa.

La EMPRESA DE SEGUROS tiene pocas herramientas de TI para la automatización de sus procesos de negocio, ya que no existen herramientas de TI comerciales que se adapten al giro de seguros agropecuarios y a las reglas del negocio; por esta razón, las herramientas de TI, son desarrolladas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) de la empresa.

Actualmente las TI son una herramienta esencial para el desarrollo de las organizaciones, con el uso de ellas se logran mejoras debido a la automatización de procesos operativos, además, proporcionan información de apoyo para la toma de decisiones y la conectividad en diferentes ubicaciones geográficas, permitiendo así que una empresa sea más competitiva y que sus procesos sean más productivos.

Por lo tanto ¿Qué importancia tiene la transformación digital y cuál es su impacto en la gestión de conocimiento en la empresa de seguros?

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Determinar si la transformación digital impacta en la gestión del conocimiento en la empresa de seguros.

4.3.2. Objetivo específico

- Describir la transformación digital en el sector de aseguramiento
- Determinar las características de la gestión del conocimiento

4.4. Definición del universo

La población de estudio de la investigación es la EMPRESA DE SEGUROS, la cual está constituida por 187 colaboradores en plantilla, más 40 de servicio externo, siendo una totalidad de 227 elementos en la empresa, de los cuales son 82 son mujeres y 138 hombres.

4.5. Tamaño y tipo de muestra

Una muestra no probabilística o dirigida, de acuerdo con Sampieri (1991), es una selección informal y un poco arbitraria; los sujetos de la selección están relacionados con las características de la investigación.

Por tal razón, la muestra de análisis de la investigación se seleccionó como no probabilística, pues las características de los sujetos de estudio están relacionadas con el departamento de la DGAO de la empresa, el cual está formada por 55 colaboradores. Sin embargo, en el muestreo no probabilístico, 30 sujetos son suficiente para tener un nivel de confianza aceptado para la investigación; por lo tanto, la muestra para esta investigación corresponde a 30 sujetos.

4.6. Definición de variables

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse, registrarse u observarse (Sampieri, 1991).

Las causas que se plantean en la hipótesis se les denomina variables independientes, mientras que los efectos son las variables dependientes (Sampieri, 1991).

Para esta investigación se determinaron las siguientes variables:

Variable independiente: Gestión del Conocimiento y de acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1995) la definen como la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarlo en la organización e incorporarlo a todos los procesos de la organización.

Variable dependiente: Transformación digital, es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos (PowerData,s.f)

4.7. Hipótesis

La hipótesis que se plantea en la investigación es: “La transformación digital tiene un efecto positivo en la gestión del conocimiento en la empresa de seguros”.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño de estudio

Esta investigación se basó en un diseño no experimental, de acuerdo con Sampieri (1991), la define como un ambiente donde no se construye una situación, se observa la situación existente, el investigador solo se limita a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después ser analizados.

Con la investigación se estudiaron dos variables, el impacto de la transformación digital en la gestión del conocimiento dentro de la empresa, fenómenos que ya existen y no pueden ser manipuladas, las cuales se analizaron en su contexto natural.

5.2. Tipo de estudio

Existen varios tipos de estudio de una investigación, sin embargo, ésta se basó en los siguientes puntos:

Investigación no experimental transversal, es la que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Sampieri, 1991).

Investigación correlacional, además de describir la relación entre dos o más variables en un momento determinado, como la transversal, también se enfoca a las relaciones de las variables que pueden ser correlacionales o causales (Sampieri, 1991).

Investigación descriptiva es, una investigación que tiene como objetivo principal, describir algunas características fundamentales del o los fenómenos, al seleccionar una serie de cuestiones y medir cada una de forma independiente y de esta manera, describir lo que se está investigando (Sampieri, 1991).

Investigación de campo es la que se realiza en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio. La información se recolecta directamente en la realidad y su valor se establece porque se toma de situaciones verídicas, de esta forma permite facilitar su revisión o modificación en caso de la existencia de algunas dudas (Sampieri, 1991).

Una vez comprendidos los conceptos anteriores, se define que la investigación es un estudio descriptivo, ya que se describirán las características de las variables transformación digital y gestión del conocimiento en la organización, y se pretende explicar la relación que tienen. A su vez es una investigación de campo, porque se obtendrá la información directamente en la organización; transversal, porque se recolectó la información en un solo momento en un intervalo de tiempo; y, por último, es correlacional porque se medirá el grado de relación que existe entre las dos variables.

Permitiendo que se lograra el propósito de esta investigación que fue medir la relación que existe entre la transformación digital y gestión del conocimiento en la organización.

5.3. Instrumento

Para obtener la información de la investigación se debe hacer por medio de un instrumento de recolección de datos.

Un instrumento de medición es el que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables de la investigación (Sampieri, 1991).

A su vez, el instrumento debe tener un nivel de medición, de acuerdo con Sampieri (1991) existen cuatro:

- a. Nivel de medición nominal. Se tienen dos o más categorías de ítems y no tienen orden o jerarquía.

- b. Nivel de medición ordinal (Likert). Se tienen varias categorías y se mantiene un orden de mayor a menor.
- c. Nivel de medición por intervalos. Existe un orden y jerarquía en las categorías. Además se establecen intervalos de medición iguales.
- d. Nivel de medición de razón. Además de tener las mismas características del nivel de intervalos, se considera el cero como valor absoluto, el cual implica que hay un punto en la escala donde no existe la propiedad.

Para la recolección de información de esta investigación, se utilizó como instrumento de medición un cuestionario, formulado por 40 reactivos; los 10 primeros fueron para obtener información de los datos generales del sujeto; los 30 restantes, representan 15 reactivos para cada una de las variables; para obtener los resultados de los reactivos o medición de éstos, se utilizó el método de escala tipo Likert (ordinal). La validez del instrumento fue aprobado por pares y un experto.

5.4. Procedimiento

El procedimiento que se realizó para llevar a cabo el proceso de la investigación fue:

- 1) Se eligió un tema de investigación de la empresa y del autor.
- 2) Con asesoría de la directora de tesis se definió el nombre para la investigación.
- 3) Por parte de la empresa se extendió una autorización para realizar la investigación en el entendido de que la información será confidencial.
- 4) Se hizo una investigación de campo para recolectar información de la empresa en la cultura organizacional, política, manual de procedimientos, herramientas de TI, entre otros.

- 5) Se analizó literatura de diferentes autores, así como artículos relacionados con el tema de la investigación para formular el marco teórico y estructura de la tesis.
- 6) Se elaboró el cuestionario con 40 preguntas, de las cuales 30 son en escala tipo Likert. Fue validado por la directora de tesis.
- 7) Se aplicaron 30 encuestas a la población identificada en el área de operaciones en la empresa por medio de un formulario electrónico.
- 8) Los resultados de la encuesta fueron contabilizados y registrados en una hoja de Excel. A los cuales se les aplicó estadística descriptiva para obtener los porcentajes de cada variable y la información se presentó en forma de gráficos.
- 9) Los datos se analizaron a través de la correlación de Pearson
- 10) Se presentaron los resultados del análisis
- 11) Se desarrolló una propuesta y conclusiones

5.5. Procedimiento de la información

La información obtenida del instrumento se registró en una hoja de Excel; se aplicó estadística descriptiva para obtener los porcentajes de cada variable, los resultados se presentaron en forma de gráficos y se utilizó la metodología de la correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis.

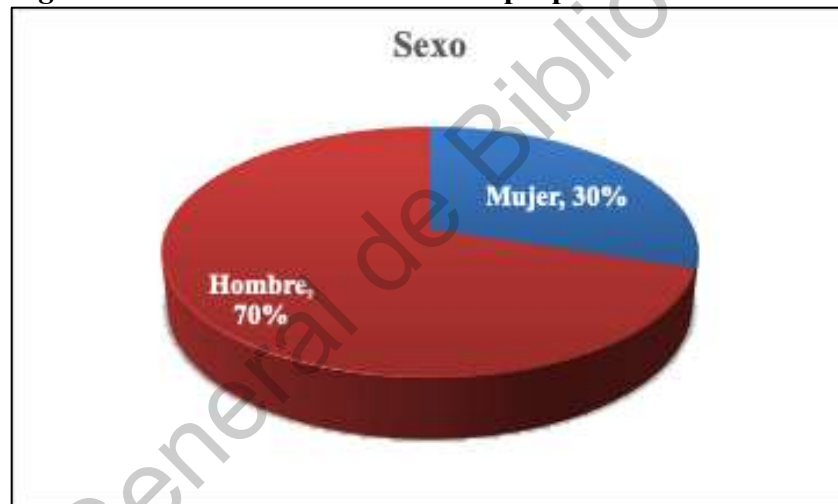
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la descripción de la muestra y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, de cada una de las variables de estudio.

6.1. Datos generales

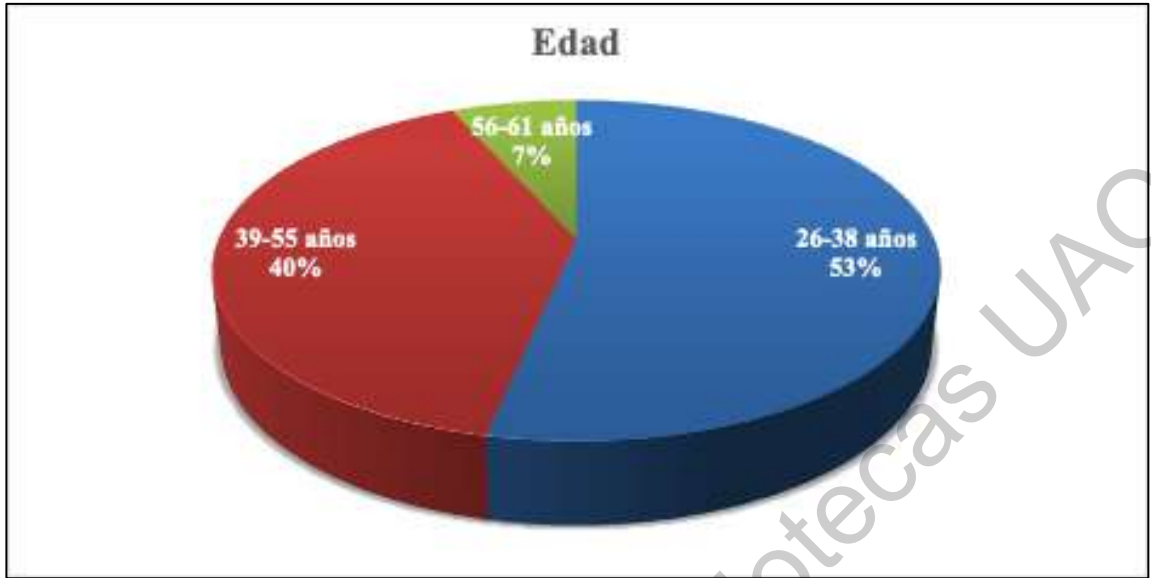
De los individuos encuestados se observó que son mayoría los hombres, representados por un 70%, mientras que las mujeres son representadas por un 30%. La distribución se observa a continuación en la figura 5.

Figura 5. Sexo. Fuente: elaboración propia 2020



Las edades de los individuos oscilan entre los 26 y 60 años de edad, el 53% se encuentran entre los 26 y 38 años de edad que se encuentran en la generación millennial, el 40% se encuentran entre los 39 y 55 años que corresponden a la generación X; y el resto que es el 7% se encuentran en un rango de edad de los 56 a 61 , generación Baby Bomers; por lo tanto se puede deducir que el personal del área de estudio es relativamente joven. Esto se representa gráficamente en la figura 6.

Figura 6. Edad. Fuente: Elaboración propia 2020



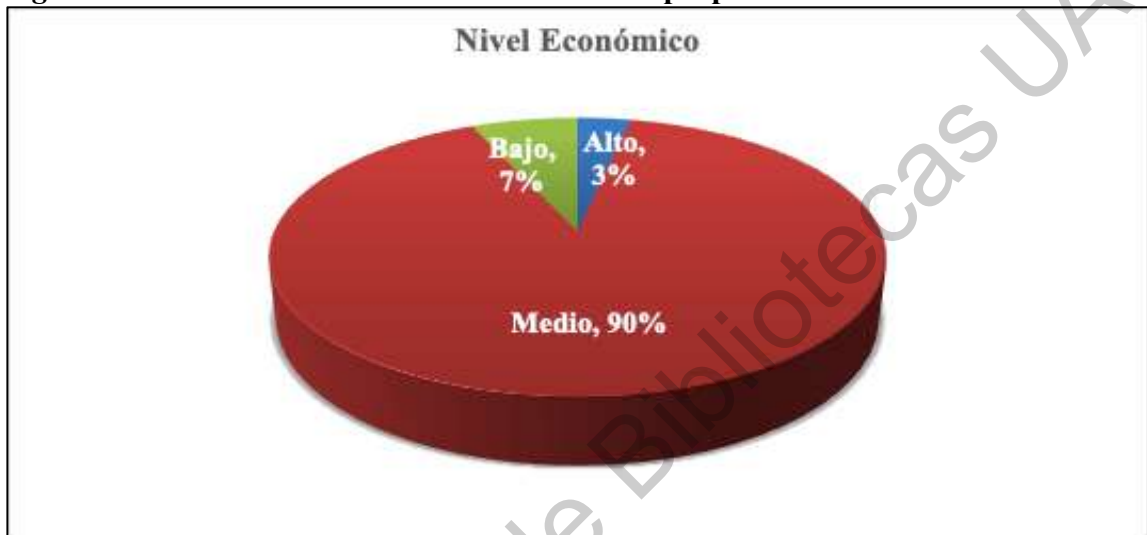
En la figura 7, se puede observar la representación gráfica del nivel de estudios que tienen los individuos. La mayoría que es el 80% tienen licenciatura, el 17% tienen maestría y tan solo el 3% preparatoria.

Figura 7. Nivel de Estudios. Fuente: Elaboración propia 2020



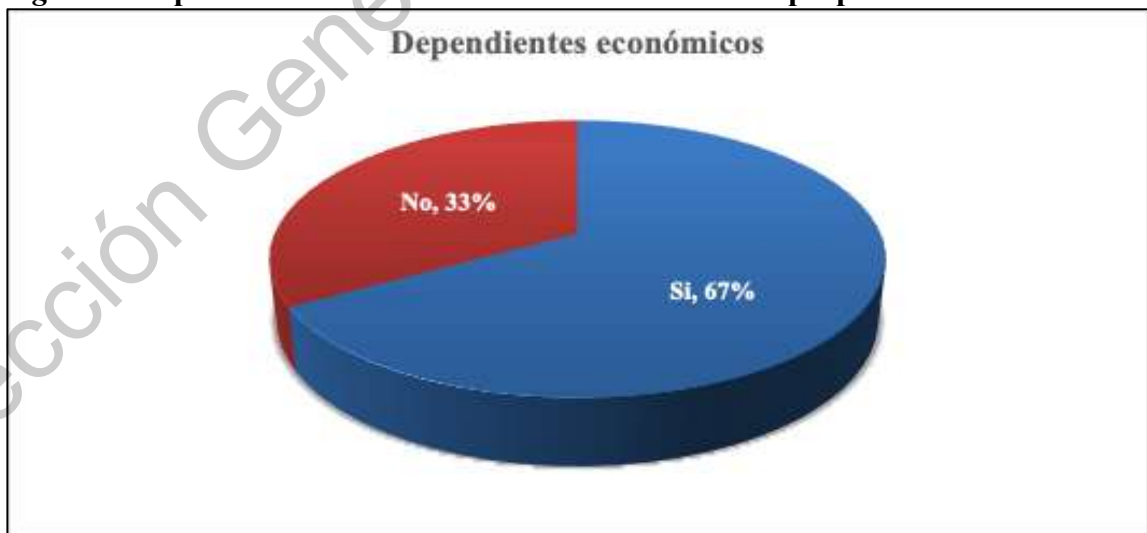
En nivel económico de los encuestados, se puede ver gráficamente en la figura 8, donde el 90% considera que pertenece a la clase media, el 7% a la clase baja y el 3% a la clase alta.

Figura 8. Nivel económico. Fuente: Elaboración propia 2020



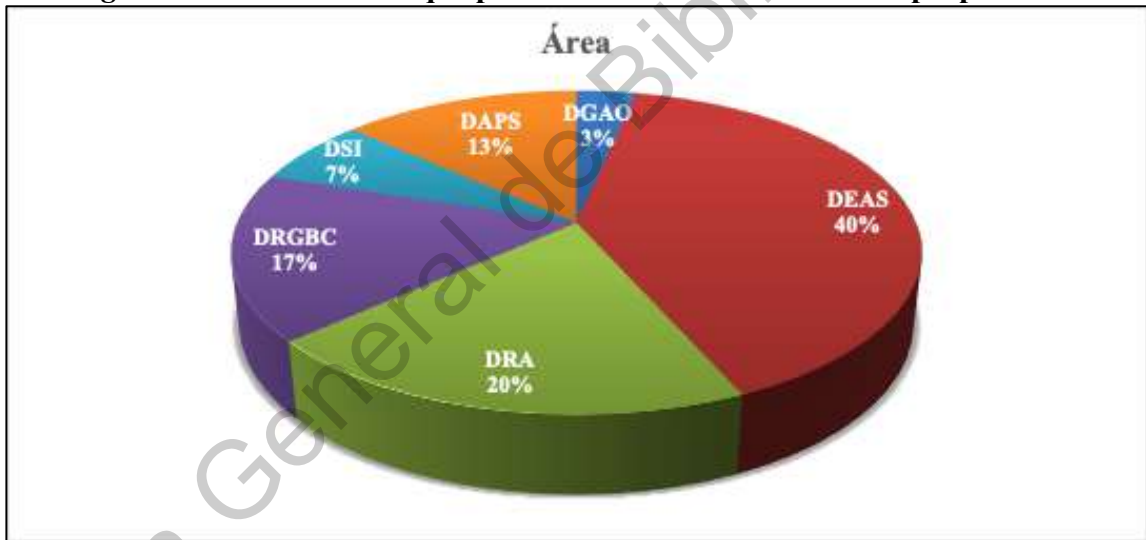
La figura 9 muestra que el 67%, que representa la mayoría de los encuestados; tiene dependientes económicos, mientras que el 33% no tiene.

Figura 9. Dependientes económicos. Fuente: Elaboración propia 2020



El área donde se realizó la investigación fue en la DGAO, la cual se divide en 6 direcciones más, así que en la figura 10 se muestra la representación de cada una de las áreas que respondieron la encuesta. El 40% representan a la Dirección de Evaluación y Ajuste de Siniestros, el 20% son de la Dirección de Reaseguro Agrícola, el 17% son de la Dirección de Reaseguro Ganadero y Bienes Conexos, el 13% pertenecen a la Dirección de Apoyo y Programas de Subsidio, el 7% representan a la Dirección de Suscripción Institucional y el 3% a la Dirección General Adjunta de Operaciones, de la Dirección de Operación Profesional no se tuvo ninguna respuesta.

Figura 10. Dirección a la que pertenece. Fuente: Elaboración propia 2020



A demás, en el área colaboran individuos con diferentes perfiles de puestos, entre los cuales el 40% de los encuestados son Subgerentes, el 27% son Gerentes, 10% se repite en directores, Jefes de Área y Analistas, mientras que el 3% restante corresponde al de Asistente. La representación gráfica se muestra en la figura 11.

Figura 11. Puesto. Fuente: Elaboración propia 2020



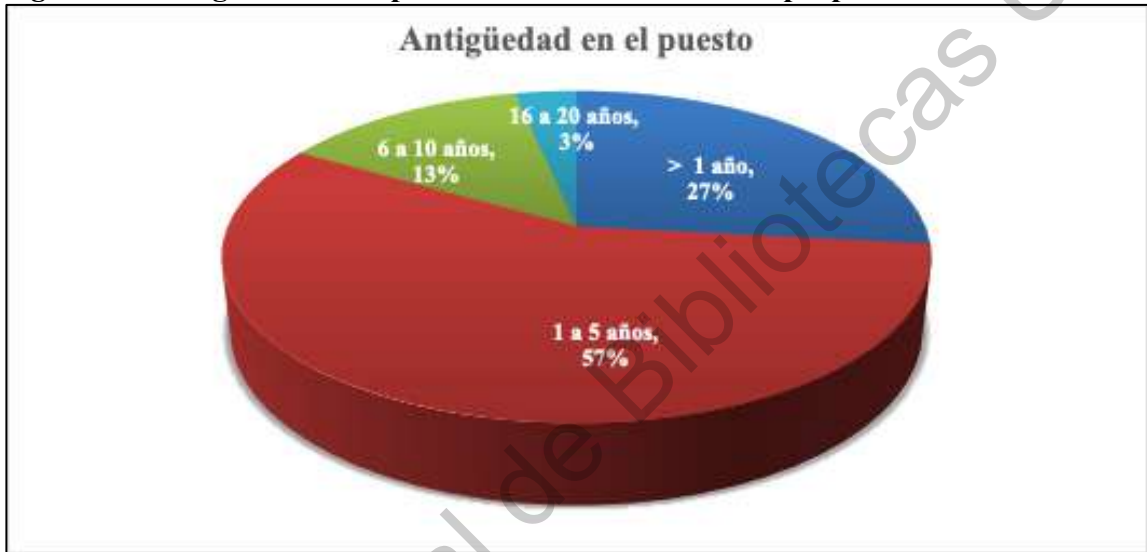
Un criterio importante en toda organización es la antigüedad, la cual se identificó que el 67% tienen entre 1 y 10 años, el 17% se encuentra en un rango de 21 a 30 años, el 13% tiene entre 11 y 20 años y tan solo el 3% tienen menos de 1 año. Por lo cual, se observa que la mayoría de los individuos de estudio tienen una antigüedad significativa para tener conocimiento del negocio. Gráficamente los resultados se observan en la figura 12.

Figura 12. Antigüedad en la empresa. Fuente: Elaboración propia 2020



Y, por último, en lo que respecta a la antigüedad que los encuestados tienen en el puesto, los resultados obtenidos son los siguientes: el 57% tienen entre 1 a 5 años, el 27% menos de un año, el 13% entre 6 a 10 años y el 3% 16 a 20 años. Gráficamente se observan los resultados en la figura 13.

Figura 13. Antigüedad en el puesto. Fuente: Elaboración propia 2020



6.2. Resultados de la variable independiente gestión del conocimiento

Los resultados obtenidos a la pregunta si se recibe capacitaciones relacionadas con las funciones desempeñadas en el área, se obtuvo que, el 33% mencionan que frecuentemente y algunas veces, es decir un 66% considera que la empresa pocas veces da capacitaciones constantes relacionadas con las funciones a desempeñar. Los resultados se pueden observar en la figura 14.

Figura 14. Capacitación relacionada con las funciones. Fuente: Elaboración propia 2020



En el tema de, si la empresa comprueba la efectividad de las capacitaciones recibidas, las respuestas fueron las siguientes: el 13% respondió siempre, el 17% frecuentemente, el 40% algunas veces, 17% rara vez y el 13% nunca. Estos resultados se pueden observar en la figura 15. La representación de las respuestas indica que, en algunas áreas del departamento si se verifica que lo aprendido es funcional.

Figura 15. Efectividad de la capacitación. Fuente: Elaboración propia 2020



Con relación a, si la empresa tiene identificados los conocimientos que se requieren para desempeñar adecuadamente cada puesto de trabajo, los resultados obtenidos son: el 30% respondió que siempre, el 40% frecuentemente, el 17% algunas veces; los cuales se observan en la gráficamente en la figura 16. Con esta información se puede concluir que la empresa sí tiene identificados los conocimientos que debe tener cada puesto en la institución.

Figura 16. Conocimientos necesarios para las funciones. Fuente: Elaboración propia 2020



Los resultados obtenidos a la pregunta de si la empresa tiene identificada la diferencia entre el conocimiento que posees y el que deberías tener para realizar tu trabajo de manera óptima, las respuestas son: el 13% respondió siempre, el 43% frecuentemente y el 33% algunas veces; con estos resultados se confirma que la empresa conoce perfectamente el perfil que debe de existir en cada puesto y área. Esta información se puede apreciar en la figura 17.

Figura 17. Conocimientos que posee vs debe tener. Fuente: Elaboración propia 2020



En la figura 18, se observan los resultados obtenidos a la pregunta de si la empresa evalúa las necesidades futuras de conocimiento en sus colaboradores, mencionan: el 13% siempre, el 33% frecuentemente y el 37% algunas veces. Estos resultados muestran que la empresa se preocupa por que sus colaboradores siempre se encuentren capacitados de acuerdo con las necesidades del área y puesto.

Figura 18. Necesidades de conocimiento. Fuente: Elaboración propia 2020



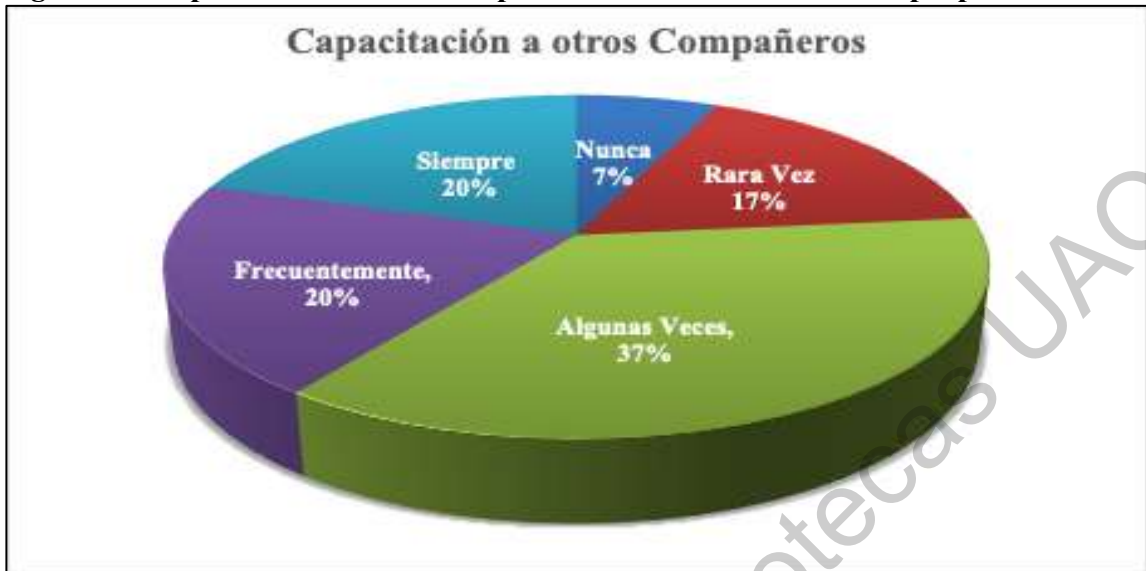
Las respuestas obtenidas en relación con si lo que el colaborador sabe hacer es transferido a otros compañeros en el área son: el 37% respondió siempre, el 30% frecuentemente y el 27% algunas veces, estas respuestas permiten concluir que en el área existe la colaboración y transferencia de conocimiento entre compañeros. Estos resultados se muestran en la figura 19.

Figura 19. Transferencia de conocimiento. Fuente: Elaboración propia 2020



En la GC es importante compartir conocimiento tácito a otros compañeros, para evitar la fuga de conocimiento, por ello, es importante que la empresa utilice los conocimientos de los colaboradores para capacitar a otros compañeros; las respuestas obtenidas son: 20% siempre, 20% frecuentemente y 37% algunas veces, resultados que apoyan la conclusión anterior; la empresa si se apoya de los conocimientos de los colaboradores para compartirlo con los demás. Esta información se puede observar en la figura 20.

Figura 20. Capacitación a otros compañeros. Fuente: Elaboración propia 2020



Con los resultados que se muestran en la figura 21, se puede concluir que la empresa utiliza los conocimientos que poseen los colaboradores para mejorar los procesos, ya que el 20% respondió que siempre, el 30% frecuentemente y el 33% algunas veces.

Figura 21. Mejorar procesos. Fuente: Elaboración propia 2020



Los resultados obtenidos para identificar si durante los procesos operativos se aprende de otros procesos que intervienen, los resultados demuestran que, si se aprende

de otros procesos ya que el 37% respondió que siempre, el 37% frecuentemente y el 20% algunas veces. Esta información se puede corroborar en la gráfica de la figura 22.

Figura 22. Aprendizaje de otros procesos. Fuente: Elaboración propia 2020



En lo que se refiera a si la empresa tiene identificados a los expertos que poseen conocimiento tácito e importante para el área del negocio, los resultados muestran que sí, ya que el 20% respondió que siempre, el 43% frecuentemente y el 30% algunas veces. La información se puede observar en la figura 23.

Figura 23. Expertos identificados. Fuente: Elaboración propia 2020



En lo que respecta a si la empresa usa herramientas de TI para compartir el conocimiento en el área, en la figura 24 se muestran los resultados, el 10% respondió que siempre, el 40% frecuentemente y el 30% algunas veces, por lo que se puede concluir que, con las herramientas de TI que tiene actualmente la empresa si se comparte el conocimiento entre las áreas.

Figura 24. Tecnologías de información para compartir conocimiento. Fuente: Elaboración propia 2020



Por los resultados obtenidos a si la empresa motiva a los colaboradores para compartir el conocimiento, en la figura 25 vemos que el 10% respondió que siempre, el 40% frecuentemente y el 20% algunas veces, por lo que se puede concluir que si se motiva a los colaboradores para que compartan su conocimiento con los demás compañeros en el área.

Figura 25. Motivación para compartir conocimientos. Fuente: Elaboración propia 2020



En lo que respecta a si la información del proceso de los colaboradores es accesible a todos los interesados del área, el 47% respondió siempre, el 17% frecuentemente y el 20% algunas veces, con estos resultados se puede concluir que si es accesible la información para quien desee consultarla y por lo tanto aprender. Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica de la figura 26.

Figura 26. Conocimiento accesible para todos. Fuente: Elaboración propia 2020



En la figura 27 se muestran los resultados relacionados a saber si el conocimiento del área se encuentra almacenado y registrado en la empresa, el 47% respondió que siempre, el 37% frecuentemente, el 10 % algunas veces, porque se concluye que la empresa si cuenta con conocimiento explícito, ya sea en procedimientos, procesos, manuales o en herramientas de TI.

Figura 27. Conocimiento registrado y almacenado. Fuente: Elaboración propia 2020



En la respuesta para saber si la empresa tiene los recursos suficientes para la GC en el área, los resultados fueron los siguientes: el 47% contestó que siempre, el 27% frecuentemente y el 20% algunas veces, por lo que se concluye que si existe recursos para la GC. La representación gráfica se observa en la figura 28.

Figura 28. Recursos suficientes para la GC. Fuente: Elaboración propia 2020



Dirección General de Bibliotecas UAQ

6.3. Resultados de la variable dependiente transformación digital

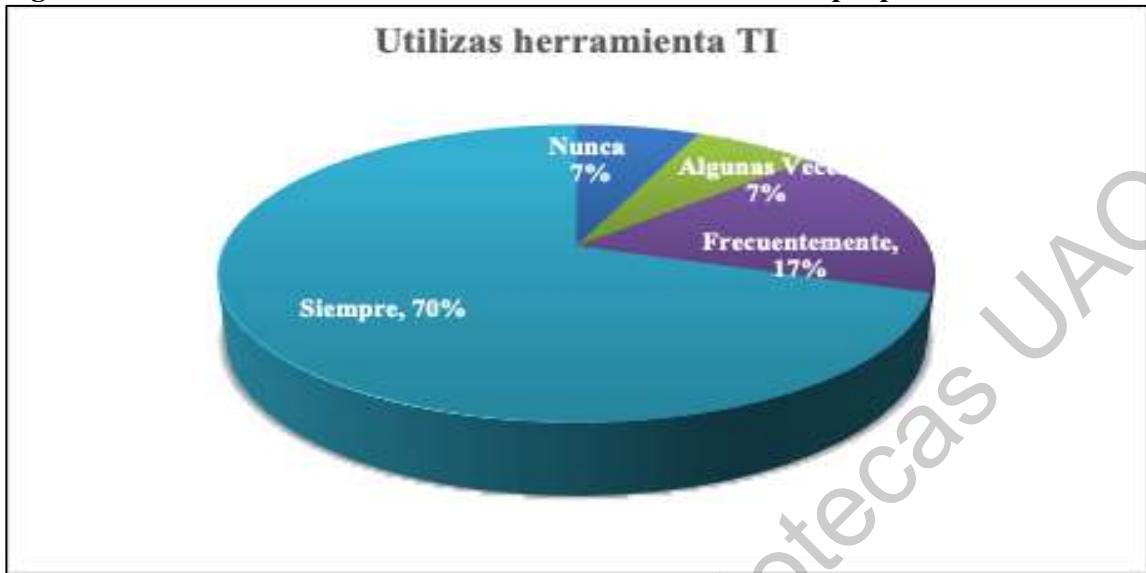
En la figura 29, se ve la representación donde toda el área considera que las herramientas de TI son importantes, tanto que el 100% de los encuestados respondieron siempre.

Figura 29. Importancia de las TI en el área. Fuente: Elaboración propia 2020



En relación con los encuestados utilizan una herramienta de TI para su proceso operativo el 70% respondió que siempre, el 17% frecuentemente, el 7% algunas veces y otro 7% nunca, sin embargo, estos resultados muestran que la mayoría de los procesos tienen herramienta de TI. La representación gráfica se observa en la figura 30.

Figura 30. Utilizas herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Para saber si la herramienta que utilizan sirve en el proceso operativo que se desempeña, el 47% menciona que siempre, el 23% frecuentemente y el 20% algunas veces; sin embargo, el 7% dijo que nunca y el 3% rara vez. Con estos resultados se concluye que las herramientas de TI que tiene la organización sirven de apoyo para desempeñar las funciones y actividades, aunque tal vez requieran de alguna mejora. Los resultados se representan en la gráfica de la figura 31.

Figura 31. Las herramientas como apoyo. Fuente: Elaboración propia 2020



Con relación a identificar si los encuestados tiene las habilidades necesarias para utilizar herramientas de TI, se realizó una pregunta que dio como resultado lo siguiente: el 53% dijo que siempre, el 33% frecuentemente, por lo que se concluye que el personal si tiene al menos las habilidades básicas y necesarias para utilizar las herramientas de TI que les proporciona la organización. Esta información se puede ver en la gráfica de a figura 32.

Figura 32. Habilidades necesarias para usar herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Para saber la percepción que se tiene de los compañeros con relación al uso de las herramientas de TI, las respuestas fueron: el 27% siempre, el 40% frecuentemente, otro 27% respondió que algunas veces; estos resultados pueden indicar que falta un poco de capacitación en algunas herramientas de TI, sin embargo, pueden ser mínimas ya que la mayoría observa que si se tienen las habilidades. Los resultados se observan en la figura 33.

Figura 33. Habilidades necesarias de los compañeros. Fuente: Elaboración propia 2020



La figura 34, muestra la representación gráfica de los resultados donde se identifica si las herramientas de TI que se utilizan en la organización se comunican con otras herramientas. El 60% contestó que siempre, el 20% frecuentemente y el 7% algunas veces. Con esta información se puede concluir que si hay comunicación entre los procesos operativos de la DGAO.

Figura 34. Interacción con herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Para saber si se comparte el conocimiento de los procesos operativos de la DGAO, se realizó una pregunta relacionada con la disponibilidad de las herramientas de TI en toda el área, las respuestas dieron estos resultados: el 53% dijo que siempre, el 23% frecuentemente y el 7% algunas veces; sin embargo, el 13% dijo que nunca y el 3% rara vez. Por lo que se puede concluir que no todos tienen acceso a la información de toda la DGAO, esto puede ser por confidencialidad. Pero un gran porcentaje sí pueden tener acceso a información, por lo cual se considera que si se utilizan las herramientas de TI para compartir conocimiento. La información gráfica se puede observar en la figura 35.

Figura 35. Herramientas de TI en el área. Fuente: Elaboración propia 2020



La figura 36 muestra los resultados obtenidos de identificar si la organización tiene varias herramientas de TI con las que se pueda almacenar el conocimiento. El 53% respondió que siempre, el 30% frecuentemente y el 7% algunas veces. Por lo que se puede concluir que la organización tiene variedad de herramientas de TI.

Figura 36. Varias herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Es necesario saber si la organización tiene un área de soporte para las herramientas de TI, ya que, de no existir, el uso de estas se vuelve complicado y los colaboradores se rehusan a utilizarlas, por lo que después de aplicar el cuestionario se detectó que, si tiene ya que, el 33% respondió que siempre, el 40% frecuentemente y el 17% algunas veces. En la figura 37 se observan los resultados gráficamente.

Figura 37. Soporte técnico a las herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Para saber que tanto se tardan en dar solución a algún incidente técnico con las herramientas de TI los encuestados comentaron que el tiempo de respuesta a es el adecuado para dar solución pues el 20% respondió que siempre, el 50% frecuentemente y el 17% algunas veces, por lo que se considera que si se da solución en tiempo. La figura 38 muestra los resultados gráficos.

Figura 38. Tiempo de respuesta. Fuente: Elaboración propia 2020



En la figura 39 se muestran los resultados de si todos los colaboradores involucrados en un proceso operativo tienen acceso a la herramienta de TI destinada a esa función, las respuestas fueron: el 43% siempre, el 40% frecuentemente, el 7% algunas veces y el 10% nunca. Estos resultados corroboran que la mayoría de los colaboradores tienen acceso a la información en el área de operaciones por medio de una herramienta de TI, sin embargo, algunos pocos no tienen acceso a las herramientas, pero esto puede ser por cuestiones de confidencialidad.

Figura 39. Todos tienen acceso. Fuente: Elaboración propia 2020



Los resultados para saber si faltan herramientas de TI en la organización los encuestados contestaron un 43% nunca, el 27% algunas veces y el 23 % frecuentemente, lo que indica que la organización si tiene las herramientas de TI, pero todavía existe un punto de mejora con alguna adquisición más. La figura 40 muestra la gráfica de los resultados obtenidos.

Figura 40. Faltan herramientas de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Con la finalidad de conocer si las herramientas de TI cumplen con las necesidades de los procesos operativos, los encuestados respondieron 17% siempre, 33% frecuentemente y 23% algunas veces; por el porcentaje se puede observar que, si cubren las necesidades, sin embargo, se pueden realizar mejoras ya que el 17% respondió que rara vez y el 10% nunca. La información se puede observar gráficamente en la figura 41.

Figura 41. La herramienta de TI es funcional. Fuente: Elaboración propia 2020



Para corroborar la conclusión anterior, también se verificó al identificar si los encuestados han externado la necesidad de una mejora a la herramienta de TI que utiliza y las respuestas fueron: el 40% siempre, el 20% frecuentemente y el 20% algunas veces. La figura 42 muestra los resultados gráficamente.

Figura 42. Mejorar la herramienta de TI. Fuente: Elaboración propia 2020



Es importante conocer si los requerimientos que se han solicitado para mejorar las herramientas de TI se solucionan o se quedan en el olvido y las respuestas que dieron son: 10% respondió que siempre, el 30% frecuentemente, el 23% algunas veces, 20% rara vez y el 17% nunca. Los resultados se visualizan en la figura 43.

Figura 43. Requerimiento solucionado. Fuente: Elaboración propia 2020



6.4. Comprobación de la hipótesis

Los resultados obtenidos se analizaron con el método de correlación Pearson entre las variables de estudio Gestión de Conocimiento y Transformación Digital.

Coefficiente de Correlación de Pearson. Estudia el grado de relación lineal entre dos variables cuantitativas. Los valores del coeficiente de correlación varían entre -1 a 1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza o grado. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha y un valor de 0 indica que no existe una relación lineal. Los valores se encuentran dentro del intervalo cerrado $[-1,1]$, de modo que cuando los valores son cercanos a 1 en términos absolutos, la dependencia entre las dos variables es estrecha. Por otra parte, el signo del mencionado coeficiente denota si se está ante un tipo de relación directa, para el caso de valores positivos, e inversa para el caso de valores negativos (Cornejo,2016).

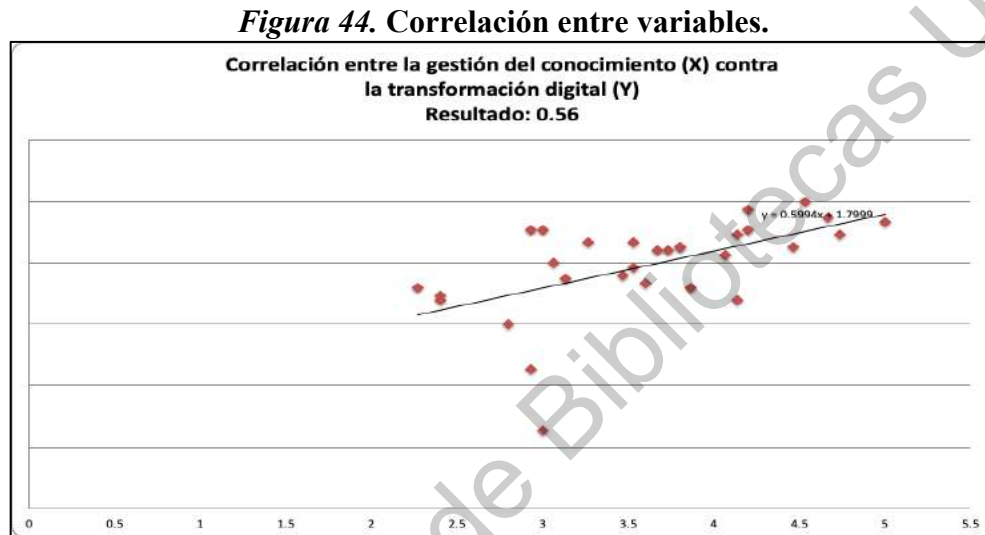
La tabla 1, muestra la interpretación de los valores de los coeficientes que menciona Pearson.

Tabla 1. Variaciones del coeficiente de correlación de Pearson.

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

(Cornejo, 2016,s.p.)

Después de analizar los resultados se logró medir el grado de relación de las dos variables de estudio y como resultado para el coeficiente de relación es de 0.56 (ver figura 44); de acuerdo con las variaciones de coeficiente de Pearson es una variación de correlación moderada, por lo tanto, la hipótesis se comprueba.



Fuente: Elaboración propia 2020

Esta correlación se realizó al analizar los resultados de las 30 preguntas, es decir, se analizó la correlación entre los indicadores pertenecientes a las variables de estudio. Con este análisis estadístico podemos determinar cuáles fueron los indicadores de las variables de estudio Gestión del Conocimiento y la Transformación Digital y se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Indicadores de relación entre variables.

	TD1	TD2	TD3	TD4	TD5	TD6	TD7	TD8	TD9	TD10	TD11	TD12	TD13	TD14	TD15
GC1	0	-0.02	0.08	0.12	0.12	0.13	0.14	0.09	0.22	0.19	0.13	-0.22	0.24	0.00	0.52
GC2	0	0.08	0.19	0.16	0.30	0.20	0.38	0.37	0.38	0.50	0.26	0.17	0.44	0.13	0.32
GC3	0	0.06	0.11	-0.02	0.36	0.07	0.31	0.25	0.27	0.34	0.19	0.52	0.32	0.17	0.17
GC4	0	-0.05	0.03	0.12	0.50	0.09	0.50	0.05	0.22	0.31	0.12	0.37	0.44	0.19	0.25
GC5	0	-0.02	0.16	0.12	0.34	0.13	0.48	0.25	0.32	0.45	0.20	0.23	0.57	0.20	0.24
GC6	0	0.09	0.33	0.14	0.30	0.06	0.05	-0.02	-0.01	0.31	0.00	0.05	0.31	0.03	0.13
GC7	0	0.14	0.22	0.21	0.38	0.21	0.43	0.33	0.31	0.50	0.20	0.31	0.65	0.38	0.37
GC8	0	0.05	0.20	0.29	0.45	0.20	0.49	0.08	0.25	0.34	0.23	0.27	0.49	0.25	0.34
GC9	0	0.29	0.31	0.51	0.22	0.28	0.29	-0.17	0.00	0.11	0.34	-0.16	0.11	-0.05	-0.15
GC10	0	0.28	0.27	0.41	0.49	0.29	0.72	0.08	0.23	0.29	0.41	0.21	0.37	0.26	0.16
GC11	0	0.25	0.46	0.40	0.40	0.40	0.41	0.31	0.23	0.48	0.33	-0.05	0.50	0.21	0.24
GC12	0	0.14	0.27	0.25	0.36	0.22	0.47	0.17	0.14	0.40	0.18	0.21	0.59	0.40	0.28
GC13	0	0.28	0.48	0.48	0.64	0.45	0.75	0.11	0.26	0.41	0.47	0.21	0.29	0.27	0.28
GC14	0	0.42	0.54	0.50	0.52	0.37	0.38	0.05	0.19	0.32	0.50	0.11	0.06	0.00	-0.14
GC15	0	0.43	0.53	0.62	0.46	0.39	0.58	0.25	0.45	0.40	0.61	-0.18	0.19	-0.10	0.06

Fuente: Elaboración propia 2020.

Los indicadores que son mayores al coeficiente de correlación son 8 y se muestran en:

G13 “La información de tu proceso es accesible a todos los interesados del área” y TD7 “Las herramientas de TI que utilizas están disponibles para todos los del área”, la correlación es de 0.75 (ver tabla 2), lo que indica que, existe una relación importante entre las herramientas de TI y la gestión del conocimiento, ya que de esta manera se comparte el conocimiento de manera ágil y rápida entre los colaboradores.

La segunda correlación se encuentra entre GC10 “La empresa tiene identificados claramente a los expertos en los diversos temas para consultarles cuando sea necesario” y TD7 “Las herramientas de TI que utilizas están disponibles para todos los del área”, con una correlación de 0.72 (ver tabla 2), esto denota nuevamente que las herramientas de TI son un soporte importante en la GC, ya que la empresa tiene identificados a los expertos sería conveniente que la organización contara con una página amarilla para que los colaboradores tengan acceso más rápido dichos expertos.

El indicador entre GC7 “La empresa utiliza los conocimientos que posees para capacitar a otros compañeros” y TD13 “La empresa te pregunta si la herramienta de TI

para tu proceso operativo cumple con tus necesidades”, da una correlación del 0.65 (ver tabla 2), lo cual nos comprueba que los colaboradores comparten su conocimiento entre sus compañeros y a su vez la herramienta de TI cumple con las necesidades del sistema operativo, lo cual facilita que se comparta el conocimiento en los procesos operativos.

Se obtuvo una correlación de 0.64 (ver tabla 2) entre los indicadores GC13 “La información de tu proceso es accesible a todos los interesados del área” y TD5 “Tus compañeros cuentan con las habilidades necesarias para el uso de las herramientas de TI”, lo cual demuestra que si todos tienen accesos a la información de los procesos operativos (siempre y cuando no sea información restringida) bien se puede dar acceso a todas las herramientas de TI entre los colaboradores del área ya tienen las competencias necesarias para el uso de las mismas y de esta forma se comparte el conocimiento de forma expedita.

GC15 “La empresa cuenta con los recursos suficientes para la gestión del conocimiento del área” y TD5 “Tus compañeros cuentan con las habilidades necesarias para el uso de las herramientas de TI”, tuvo una correlación de 0.62 (ver tabla 2), se puede deducir que, con los recursos que tiene la organización para la gestión del conocimiento y las habilidades de los colaboradores para las herramientas de TI, se puede compartir el conocimiento por medio de las herramientas con pocos contratiempos durante el uso de las mismas lo cual no interrumpe sus procesos y en todo caso los hace más ágiles.

El indicador entre GC15 “La empresa cuenta con los recursos suficientes para la gestión del conocimiento del área” y TD11 “Todos los que están involucrados en tu proceso operativo, tienen acceso a la herramienta de TI” tuvo un coeficiente de 0.61 (ver tabla 2), estos dos indicadores se muestran muy relacionados debido a que la interacción

de los colaboradores con las herramientas de TI es indispensable que para compartir el conocimiento por medio de estas herramientas, todos o la mayoría de los colaboradores cuenten con acceso a la misma, claro con sus debidas reservas de información privilegiada de acuerdo a su posiciones de trabajo.

Para la correlación entre los indicador GC12 “La empresa motiva el proceso de compartir conocimiento” y TD13 “La empresa te pregunta si la herramienta de TI para tu proceso operativo cumple con tus necesidades” con un valor del coeficiente de 0.59, muestra que si las herramientas de TI no cumplen con las necesidades de los procesos operativos, compartir el conocimiento por este medio no será el adecuado entre los colaboradores, ya que puede denotar falta de información y contribuir a la adquisición de conocimiento no exacto o deteriorado.

Por último, entre el indicador GC5 “La empresa evalúa las necesidades futuras de conocimiento en sus colaboradores” y TD13 “La empresa te pregunta si la herramienta de TI para tu proceso operativo cumple con tus necesidades”, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.57, muestra que la relación entre las necesidades del conocimiento y las herramientas de TI se relacionan de forma muy cercana ya que si el conocimiento se comparte con estas herramientas, cuando exista nuevo conocimiento, las herramientas de TI deben actualizarse a los nuevos requerimientos.

Después de analizar la información anterior, se comprueba la hipótesis planteada al inicio de la investigación y se puede concluir que, la transformación digital tiene un efecto positivo en la gestión del conocimiento dentro de la empresa de seguros.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Después del análisis para determinar la relación entre las variables de estudio gestión del conocimiento y la transformación digital, se observó que los colaboradores de la empresa de seguros realizan prácticas de gestión del conocimiento a pesar de no tener conciencia de ello.

Respecto a la transformación digital se observa que existen áreas de oportunidad, la empresa, no cuenta con las herramientas de TI adecuadas para transferir y gestionar el conocimiento entre los colaboradores del área de operaciones de la empresa. Si bien, existe un repositorio donde se encuentra contenida la información de los manuales de procesos y procedimientos, pero no todos los colaboradores tienen conocimiento de la existencia. Para esta situación se recomienda que exista un mecanismo de difusión en el que se haga partícipes a los colaboradores de la empresa para que se comprometan y utilicen el repositorio.

Se detectó que los colaboradores del área de operaciones tienen las habilidades necesarias para usar herramientas de TI, por lo que no sería necesaria la implementación de una alfabetización digital. Si bien, la investigación solo se realizó en el área operativa, sería conveniente dar un seguimiento a las demás áreas para identificar la necesidad de esta capacitación en caso de ser necesaria. Sin embargo, de no serlo, se recomienda a la empresa que utilice estas cualidades de los colaboradores a favor para implementar más herramientas de TI que le permita concentrar el conocimiento de las áreas sustantivas para que no haya fuga de conocimiento cuando exista rotación de personal. Algunas de las herramientas de TI que se recomiendan implementar en la empresa son: las páginas amarillas donde se concentran a los expertos de un tema.

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

También los mapas de conocimiento el cual facilitara identificar lo que se sabe o que necesita saber, para realizar las funciones, y que se pueda aprovechar los recursos.

Las edades de la mayoría de los encuestados oscilan entre los 26 y 38 años, lo cual permite que se adapte con mayor facilidad a cambios de cultura organizacional, misma que puede ser necesaria para la adaptación de nuevas tecnologías de información.

Después del análisis y las observaciones, se puede concluir que la empresa lleva a cabo la gestión del conocimiento de una manera adecuada, sin embargo, se pueden hacer mejoras como las mencionada anteriormente, las cuales le permitirán tener una ventaja competitiva y optimizará la curva de capacitación de nuevo personal.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

REFERENCIAS

AGROASEMEX. (2005a). *Administración de Riesgos*.

AGROASEMEX. (2005b). *El Seguro y los Fondos de Aseguramiento*.

AGROASEMEX. (2005c). *Manual para el fortalecimiento de los Fondos de Aseguramiento*. Querétaro.

AGROASEMEX. (2019). *Manual General de Operaciones*. Querétaro.

Aguiló, J. M. (2019). *Industria 4.0*. Barcelona: UOC.

Ardila, D. T. (2007). *Aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento*.

Recuperado de 29 de junio de 2020, de umb.edu.co:
http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/104/21000/ET21000/pdf/parte_2.pdf

Arrua, P. (2016). *Gestión del conocimiento en el sector público Chileno*. Recuperado de

30 de junio de 2020, de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/302461901_Perez_Arrau_2016_Gestion_del_Conocimiento_en_el_Sector_Publico_Chileno_en_Fabio_Batista_ferreira_organizador_Ipea_Brasil

Ayala, N. H. (2013). *Tecnologías de la información para los negocios en la era del conocimiento*. Recuperado el 6 de julio del 2020, de itesm.mx/:

<http://prod77ms.itesm.mx/podcast/EDTM/P243.pdf>

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

Briones Delgado, J. (2017). *Datos, información y conocimiento: ¿Dónde acaba la información y comienza el esnobismo de la transformación digital?* Recuperado el 14 de junio del 2020, de <https://idus.us.es/handle/11441/89523>

Buleo, J. V. (Julio de 2016). *La transformación digital y su repercusión en las empresas.* Recuperado el 15 de junio del 2020, de [upv.es: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68911/MART%C3%8DNEZ%20-%20LA%20TRANSFORMACI%C3%93N%20DIGITAL%20Y%20SU%20REPERCUSI%C3%93N%20EN%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=7](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68911/MART%C3%8DNEZ%20-%20LA%20TRANSFORMACI%C3%93N%20DIGITAL%20Y%20SU%20REPERCUSI%C3%93N%20EN%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=7)

Carvajal, G. (julio de 2012). *Sobre el discurso tecnológico de la modernidad.* Recuperado 14 de junio del 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/414/41429046002.pdf>

Cidad. (s.f.). *recursostic.educacion.es.* Recuperado el 10 de junio del 2020, de <http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/4esotecnologia/quincena1/pdf/4quincena1.pdf>

Cornejo, D. J. (Mayo de 2016). *(Tesis & Investigación & Redacción & Marketing & Capacitación).* Recuperado el 17 de Enero de 2017, de <http://www.tesiseinvestigaciones.com/estadiacutesticos-descriptivos/coeficiente-de-pearson>

Cueto, R. M. (Julio de 2019). *Transformación digital de un grupo de investigación.* Recuperado el 17 de junio del 2020, de [Unican.es:](https://unican.es)

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16636/418513.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

D.Mura, J. (2015). *Diagnostico Organizacional*. Recuperado el 10 de julio del 2020, de Wikilibros:

https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas/Comportamiento_organizacional/Diagn%C3%B3stico_organizacional

datos, T. e. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Recuperado el 10 de julio del 2020, de Linked in:
<https://es.slideshare.net/JuanSebastianGarciaM/las-tnicas-de-recoleccin-de-datos>

Discovery Communications, Inc. (2010). *Tecnología*. Recuperado el 12 de julio de 2020, de
https://web.archive.org/web/20110815045711/http://www.tudiscovery.com/guia_tecnologia/breve_resena/index.shtml

e-encuesta. (22 de abril de 2015). *Tipos de preguntas en la encuesta*. Recuperado el 20 de julio del 2020, de e-encuesta: <https://www.e-encuesta.com/tipos-de-pregunta-en-la-encuesta/>

González, Z. R. (2009). *Gestión del Conocimiento: Evolución y Conceptos*. Recuperado el 20 de julio del 2020, de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6261723>

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

Google Sites. (s.f.). *¿Quién descubrió la tecnología?* Recuperado el 8 de junio del 2020, de sites.google.com

IT Madrid. (s.f.). *La verdadera historia de la Transformación Digital*. Recuperado el 8 de junio del 2020, de www.itmadrid.com: <https://www.itmadrid.com/la-verdadera-historia-de-la-transformacion-digital/>

Limia, S. D. (s.f.). *¿Qué es la Transformación Digital y cuáles son las fases de la digitalización de una empresa?* Recuperado el 14 de junio del 2020, de <https://josefacchin.com/transformacion-digital/>

Luque, A. M. (11 de Julio de 2017). *Un modelo para la gestión del conocimiento organizacional*. Obtenido de <http://anamariaaguilera.com/nonaka-y-takeuchi/>

Krüger, K. (2006). *El concepto de la sociedad del conocimiento*. Recuperado el 9 de junio del 2020, de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>

Martinez, C. (s.f.). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Recuperado el 23 de junio del 2020, de [lifeder: https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/#Definicion_de_investigacion_descriptiva](https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/#Definicion_de_investigacion_descriptiva)

Menéndez, F. A. (2016). *Implicaciones del proceso de transformación digital en las instituciones de educación superior*. Recuperado el 24 de junio del 2020, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63943>

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

Moheno, G. A. (29 de Mayo de 2020). *El Impacto de la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de Información en la Innovación*. Recuperado el 30 de junio del 2020, de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/gam/Conocimiento%20tacito.htm>

Montúfar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional - Principios y Aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.

Montoro, M. P. (2016). *Gestión del conocimiento: orígenes y evolución*. Recuperado el 17 de junio del 2020, de <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/viewFile/epi.2016.jul.02/31586>

Niño, D. J. (Noviembre de 2016). *Herramientas digitales para la gestión del conocimiento*. Recuperado el 18 de junio del 2020, de <https://prezi.com/ykukjzvg-ibz/herramientas-digitales-para-la-gestion-del-conocimiento/>

Pérez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. España: TREA, S.L.

Pérez, N. R. (2011). *La gestión del conocimiento. Herramientas*. Recuperado el 18 de junio del 2020, de [gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/herramientas-gestion-conocimiento/](https://www.gestiopolis.com/herramientas-gestion-conocimiento/)

PowerData. (s.f.). *Transformación digital. Qué es y su importancia y relación con los datos*. Recuperado el 23 de junio del 2020, de <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

Rodríguez, D. (2003). *Diagnóstico Organizacional* .

Romero, A. (2016). El secreto de poner a las personas en el centro de la transformación digital . *Desarrollando ideas D+I - Uno*, 35-38.

Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital*. Buenos Aures: Digital House.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Recuperado el 1 de julio del 2020, de <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab>

Sampieri, R. H. (1991). *Metodología de la Investigación*. Edo.México: McGraw-Hill.

Srikantaiah, T. (2001). *Knowledge management for the information professional*. Medford, New Jersey: Asis.

Suurla, R. (2006). *Desarrollo e implementación de la gestión del conocimiento*. Helsinki, Finlandia: Oy Edita Ab.

uclm. (s.f.). *Conceptos generales de la Tecnología*. Recuperado el 1 de junio del 2020, de http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA_Tecnologia.pdf

Vazquez, L. (s.f.). *Historia de la Computadora*. Recuperado el 01 de junio del 2020, de <https://www.vix.com/es/btg/curiosidades/4274/historia-de-la-computadora-los-inicios>

APÉNDICE A

ABREVIATURAS

GC	Gestión del Conocimiento
DAPS	Dirección de Apoyo y Programa de Subsidio
DEAS	Dirección de Evaluación y Ajuste de Siniestros
DGA	Dirección General Adjunta
DGAAF	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas
DGAID	Dirección General Adjunta de Investigación y Desarrollo
DGAO	Dirección General Adjunta de Operaciones
DOP	Dirección
DRA	Dirección de Reaseguro Agrícola
DRGBC	Dirección de Reaseguro Ganadero, Bienes y Conexos
DSI	Dirección de Suscripción Institucional
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
SC	Sociedad del Conocimiento
SD	Sociedad Digital
TD	Trasnformación Digital
TI	Tecnologías de Información

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

TICS	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
UJAT	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Dirección General de Bibliotecas UAJ

APÉNDICE B

FORMATO DEL CUESTIONARIO

Datos Generales

Instrucciones

El siguiente cuestionario tiene como objetivo identificar la necesidad de las herramientas de TI en el departamento de operaciones. La información será manejada con fines académicos y de manera anónima, pero si es necesario que se respondan todos los datos generales para fines estadísticos.

Selecciona y/o registra los datos que se solicitan.

Edad: _____ **Puesto:** _____

Área: _____

Sexo: a) Mujer b) Hombre

Nivel de estudios: a) Preparatoria b) Licenciatura c) Maestría d) Posgrado

Dependientes económicos (hijos, esposo(a), madre, sobrino, etc.) a) Si b) No

Nivel Económico: a) Alto b) Medio c) Bajo

Antigüedad en la empresa: _____

Antigüedad en el puesto: _____

Seguro que operas: _____

Sección de Preguntas Transformación Digital

La transformación digital es la integración de Tecnologías de Información (TI) en las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente la forma en que opera sus procesos para mejorar la eficiencia. En este sentido, por favor responde las siguientes preguntas relacionadas con tu área.

1. ¿Son importantes las herramientas de Tecnologías de Información (TI) en el área?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

2. ¿Utilizas alguna herramienta de Tecnologías de Información en tu proceso operativo?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

3. ¿La herramienta está diseñada para apoyarte con todo tu proceso operativo?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

4. ¿Cuentas con las habilidades necesarias para el uso de las herramientas de TI?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

5. ¿Tus compañeros cuentan con las habilidades necesarias para el uso de las herramientas de TI?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

6. ¿La herramienta de TI que utilizas interactúa con otras herramientas de TI?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

7. ¿La herramienta de TI que utilizas está disponible para todos los del área?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

8. ¿La empresa utiliza más herramientas de TI en el área para la operación de los procesos sustanciales??
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

9. ¿Tienes el soporte técnico necesario sobre tus dudas relacionadas con tu herramienta de TI que utilizas?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

10. ¿El tiempo de respuesta del soporte es el adecuado para que no afecte tu proceso operativo?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

11. Todos los que están involucrados en tu proceso operativo ¿Cuentan con acceso a la herramienta de TI?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

12. ¿Hace falta más herramientas de TI en el área?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

13. ¿La empresa te pregunta si la herramienta de TI para tu proceso operativo cumple con tus necesidades?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

14. ¿Haz externado con tu jefe la necesidad de un requerimiento en la herramienta de TI que utilizas?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

15. ¿Ese requerimiento ha sido solucionado?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

Sección de Preguntas Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento se puede definir como el esfuerzo que hace una organización para adquirir, aumentar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre todos los colaboradores. Se trata por lo tanto de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de las personas de la organización y de la organización en sí misma. En este sentido, por favor responde las siguientes preguntas relacionadas con tu área.

1. ¿Recibes capacitaciones relacionadas con tus funciones?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

2. ¿La empresa comprueba la efectividad de las capacitaciones recibidas?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

3. ¿La empresa tiene identificados los conocimientos que se requieren para desempeñar adecuadamente tu puesto de trabajo?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

4. ¿La empresa tiene identificada la diferencia entre el conocimiento que posees y el que deberías tener para realizar tu trabajo de manera óptima?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

5. ¿La empresa evalúa las necesidades futuras de conocimiento en sus colaboradores?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

6. ¿Lo que tú sabes hacer es transferido a otros compañeros en el área?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

7. ¿La empresa utiliza los conocimientos que posees para capacitar a otros compañeros?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

8. ¿La empresa utiliza los conocimientos que posees para mejorar los procesos?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

9. ¿En tu proceso aprendes de otros procesos en el área?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

10. ¿La empresa tiene identificados claramente a los expertos en los diversos temas para consultarles cuando es necesario?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

11. ¿La empresa usa herramientas de TI para compartir el conocimiento en el área?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Algunas veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

12. ¿La empresa motiva el proceso de compartir conocimiento?
 - a. Siempre

La transformación digital y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresa de seguros

- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

13. ¿La información de tu proceso es accesible a todos los interesados del área?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

14. ¿El conocimiento del área se encuentra almacenado y registrado en la empresa?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

15. ¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para la gestión del conocimiento del área?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Algunas veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

Dirección General de Bibliotecas UAQ