

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



I CONFERENCIA INTERNACIONAL DE INGENIERIA  
INDUSTRIAL (CINDUS 2019)

**Título**

**Efectos de la gestión del conocimiento para mejorar las cadenas de suministro de productos perecederos.**

*Title*

*Effects of knowledge management to improve the supply chains of perishable products.*

MSc. Arellys López Concepción<sup>1</sup>, MSc. Orlando de la Cruz Rivadeneira<sup>2</sup>,  
Dra. María Isabel Saz Gil<sup>3</sup>, Dra. Ana Isabel Gil Lacruz<sup>4</sup>, Ing. Mayelín Mayelín  
Ramírez<sup>5</sup>

- 1- MSc. Arellys López Concepción. Universidad de Sancti Spíritus, “José Martí Pérez”, Cuba. [arelyslopezc@gmail.com](mailto:arelyslopezc@gmail.com)
- 2- MSc. Orlando de la Cruz Rivadeneira. Empresa Pesquera de Sancti Spíritus PESCASPIR, Cuba. [delacruzorlando1980@gmail.com](mailto:delacruzorlando1980@gmail.com),
- 3- Dra. María Isabel Saz Gil, Universidad de Zaragoza, España. [sazgil@unizar.es](mailto:sazgil@unizar.es)
- 4- Dra. Ana Isabel Gil Lacruz, Universidad de Zaragoza, España. [anagil@unizar.es](mailto:anagil@unizar.es)
- 5- Ing. Mayelín Mayelín Ramírez. Empresa de Tabaco Torcido, Cuba.  
[recursoshumanos1@tabass.co.cu](mailto:recursoshumanos1@tabass.co.cu)

**Resumen:**

Cuba, al igual que el resto del mundo, se ha adentrado en una nueva etapa denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento, por cuanto lo que hoy es novedoso mañana puede haber caducado. De ahí, la necesidad de que las empresas gestionen el conocimiento, especialmente para favorecer la calidad en los procesos de producción y con ello la disminución de riesgos. Las industrias pesqueras no quedan exentas, estudios anteriores (Jiménez, 2015); (Noda, 2015) precisan que son evidentes las deficiencias en

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



el funcionamiento de las cadenas de suministro basado en la falta de conocimientos en la gestión del capital humano. A esto se le suma el limitado ciclo de vida del pescado, alta variabilidad en la disponibilidad, calidad y cantidad de las materias primas, lo cual debilita los sistemas logísticos al registrar cuantiosas pérdidas post cosechas. Se propone un procedimiento de gestión del conocimiento para la mejora en las cadenas de suministro de alimentos perecederos, a partir de la identificación de sus fases. El procedimiento contribuye a minimizar las pérdidas post cosechas y alcanzar un mejor rendimiento a partir del cumplimiento de los indicadores propuestos. Se detectó que la cadena objeto de estudio tiene una “Madurez incipiente, que es una organización en etapa de interiorización, con BAJA probabilidad de éxito”. Para mejorar esta situación se proponen medidas basadas en aumentar en grado de madurez de las dimensiones del conocimiento que se encontraban más deterioradas en aras de alcanzar con éxito la iniciativa de gestión del conocimiento.

***Abstract:***

Cuba, like the rest of the world, has entered a new stage called the Information and Knowledge Society, because what is new today may have expired tomorrow. Hence, the need for companies to manage knowledge, especially to promote quality in production processes and thereby reduce risks. Fishing industries are not exempt, previous studies (Jiménez, 2015), (Noda, 2015) point out that deficiencies in the functioning of supply chains are evident, based on the lack of knowledge in the management of human capital. To this is added the limited life cycle of fish, high variability in the availability, quality and quantity of raw materials, which weakens the logistic systems by recording large post-harvest losses. A knowledge management procedure is proposed for the improvement of perishable food supply chains, based on the identification of their phases. The procedure helps to minimize post-harvest losses and achieve a better performance based on compliance with the proposed indicators. It was detected that the chain under study has an "incipient maturity, which is an organization in the internalization stage, with LOW probability of success." To improve this situation, measures are proposed

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



based on increasing the degree of maturity of the knowledge dimensions they were more deteriorated in order to successfully achieve the knowledge management initiative.

**Keywords:** *Knowledge Management; Quality improvement and Perishable food supply chain*

## 1. Introducción

A partir de la necesidad de que las empresas gestionen el conocimiento, especialmente para favorecer la calidad en los procesos de producción y con ello la disminución de riesgos, es publicada la norma ISO 9001:2015, donde se informó: “La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios. Se mantendrá este conocimiento, y será puesto a disposición en la medida necesaria. Al abordar las cambiantes necesidades y tendencias, la organización deberá considerar su conocimiento actual y debe adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario”. Así por primera vez, el conocimiento y su gestión forman parte central de una norma internacional para el aseguramiento de la calidad de productos y servicios. De lo anteriormente expresado se infiere la necesidad que existe en las empresas de gestionar el conocimiento para lograr que las producciones se mantengan a la altura de sus tiempos. Además, el desarrollo del conocimiento y su importancia para el acrecentamiento social, requieren de la constante actualización, de modo que propicie el desenvolvimiento de la calidad y reduzca los riesgos en el proceso de producción y mejore los indicadores de eficiencia y eficacia, pero siempre teniendo en cuenta lo problemática que se vuelve su gestión, ya que la inteligencia humana es táctica, incrustada y, al menos en parte, individual (Kianto, Vanhala, & Heilmann, 2016).

### 1.1 La gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es una temática que ha tenido un desarrollo destacado en los años finales del pasado siglo y que está llamada a tener un mayor desarrollo en los presentes y futuros tiempos, aunque la misma se inició como una filosofía de la organización, ahora busca aprovechar los activos intangibles que había venido desaprovechando: el saber desarrollado por sus miembros, la experiencia acumulada,

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



conocimientos específicos desarrollados por algún grupo o dependencia, de ahí el llamado de la ISO 9001 (2015) cuando plantea que los requerimientos relativos al conocimiento organizacional se incluyan con el objetivo de:

1. Evitar la pérdida de conocimiento (debido a la rotación de personal) o evitar errores en la captura y distribución del conocimiento.
2. Estimular la adquisición de conocimiento.

Existen infinidad de definiciones relacionadas con la gestión del conocimiento, entre las que se pueden referir las siguientes:

Andreu and Sieber (1999) plantean que La gestión del conocimiento es "el proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una empresa, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas". Para Gates and Bravo (1999) la gestión del conocimiento es crear la posibilidad para todo el mundo de entrar y ver exactamente qué está pasando. Según Bontis, Dragonetti, Jacobsen, and Roos (1999) es la gestión y movilización de los activos intangibles de la empresa sobre los que debe sustentarse la capacidad de aprendizaje y mejora continua de la organización". (Campos & Sánchez, 2000) la define como una corriente modernizadora de la transformación de las organizaciones. Enrique Cabello (2001) la define como "el conjunto de procesos que hacen que el capital intelectual de la empresa crezca". (Arbonies & Calzada, 2007) expresa que "la gestión del conocimiento es la capacidad de la organización para crear nuevos conocimientos, diseminarlos y encapsularlos en productos, servicios y sistemas". Xu, Sankaran, Sankaran, and Clarke (2008) hacen una contribución en el campo de la gestión del conocimiento al proponer una serie de programas de investigación a lo largo de las dimensiones de los métodos de investigación. Según Ho and Ko (2008) se constata que las empresas pueden crear efectos de sinergia sobre el rendimiento empresarial de las estrategias de gestión del conocimiento. Zack, McKeen, and Singh (2009) observa que los trabajos publicados en el área de gestión del conocimiento consisten en marcos conceptuales, modelos teóricos y la investigación

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



empírica que se basa en gran medida en estudios de casos cualitativos. Según Hernández (2010) en Cuba ya se han dado pasos encaminados al desarrollo estratégico de sus recursos intangibles, sin embargo, los resultados de los estudios realizados detectaron que, a pesar de existir mucho interés, aún no se puede considerar como una práctica la gestión del conocimiento en las organizaciones. (Singh et al., 2012) expresan que la gestión del conocimiento es una competencia básica para las empresas en la era del conocimiento basada en la economía. (Tambouris et al., 2012) plantean que se debe sustituir el conocimiento informal por métodos formales para no reducir la fuerza laboral. AF Ragab and Arisha (2013) expresan que el conocimiento es la moneda de la economía actual, un activo organizacional vital y una clave para crear una ventaja competitiva sostenible. (Chang & Lin, 2015) dicen que existe una mejora en el desempeño de la gestión del conocimiento. En Aino Kianto et al. (2016) los autores señalan que organizaciones deben crear entornos adecuados para lograr efectividad en la gestión del conocimiento. Loebbecke, van Fenema, and Powell (2016) plantean que la gestión del conocimiento está encauzado en satisfacer y exceder continuamente las necesidades del cliente. Renata (Brajer-Marczak, 2016) plantea que el conocimiento adquirido, desarrollado, utilizado y popularizado por personas que realizan procesos es, sin duda, una fuente de competencias, Carrasco-Hernández and Jiménez-Jiménez (2016) expresan que la gestión del conocimiento tiene una influencia positiva en el desempeño de la empresa. Lim, Tseng, Tan, and Bui (2017) consideran que la gestión del conocimiento es un factor clave. Sin embargo, en estudios previos las interrelaciones entre la gestión del conocimiento y la gestión sostenible de la cadena de suministro aún no se han explorado por completo. En Kogut and Mello (2017) se ve la transferencia de conocimiento como un proceso complejo y como brinda un marco para ayudar a los gerentes corporativos en la la gestión del conocimiento. En Centobelli, Cerchione, and Esposito (2017) este concepto abarca todos los procesos que intervienen en la Gestión del Conocimiento, es muy acertada su definición. Martínez and Sánchez-Torres (2017) reconocen que en la actualidad, las organizaciones ya no compiten únicamente sobre la base del capital

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



financiero y la fortaleza, sino que el conocimiento es la nueva ventaja competitiva en los negocios. Wnuk and Garrepalli (2018) define que la gestión del conocimiento se basa en la captura, obtención, recuperación y diseminación del conocimiento y se centra en la captura, haciéndolo disponible para su recuperación. Urresti and Rodríguez (2018) enmarca la gestión del conocimiento constituye una herramienta que provee la mejora de nuevos productos. Después de una revisión detallada de la literatura sobre la gestión del conocimiento se aprecia por qué resulta provechoso esa iniciativa de gestión, ya que este hecho contribuiría a la mejora de la calidad de los procesos de la organización objeto de estudio. Se escoge el procedimiento de Hernández (2010), por ser el que más se ajusta al objetivo de la investigación.

### **Metodología**

La investigación es cualitativa cuantitativa y sugiere un procedimiento adaptado de Hernández (2010), ver figura 1 ,para el mejoramiento de la calidad en las cadenas de suministro de alimentos perecederos, mediante la implementación de la gestión del conocimiento, el mismo adopta el principio de mejora continua a través de la utilización del ciclo Deming(Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).El procedimiento contempla seis fases que incluyen diagnóstico, preparación para el cambio, planificación, implementación de la gestión del conocimiento, control, y plan de acción, constituyendo el núcleo e del documento el análisis de las cinco dimensiones del conocimiento.

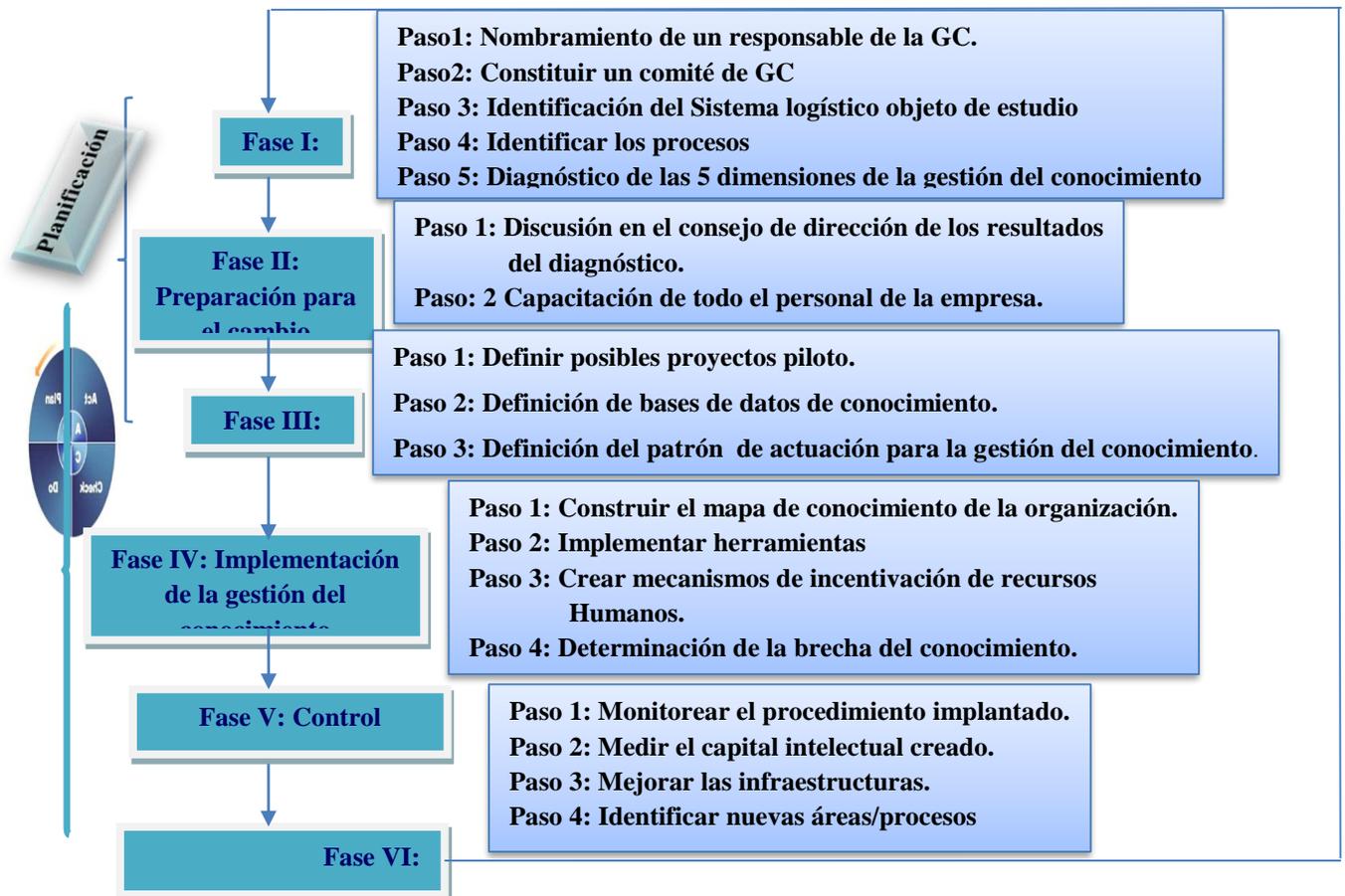
**Figura 1 Procedimiento para la implementación de la gestión del conocimiento en la cadena de suministro de alimentos perecederos.**

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



Fuente: adaptado de Nieves Hernández (2010).

## 2.1 Muestras y recolección de datos

Los datos se obtuvieron de los empleados de la empresa Pescaspir, la cual se dedica a las actividades de cultivo, captura (de especies marinas y acuícolas), producción, industrialización y comercialización de productos de la pesca. Se constituye el comité multifuncional (Steering Committee), denominado CGC (“Comité de Gestión del Conocimiento”), quedando conformado por siete expertos. Se realiza una revisión documental detallada, observación detallada y entrevista a los trabajadores. Se efectúan técnicas como: la revisión documental detallada, observación detallada y entrevista a los trabajadores, el desarrollo de técnicas de trabajo grupal y de consenso en la investigación

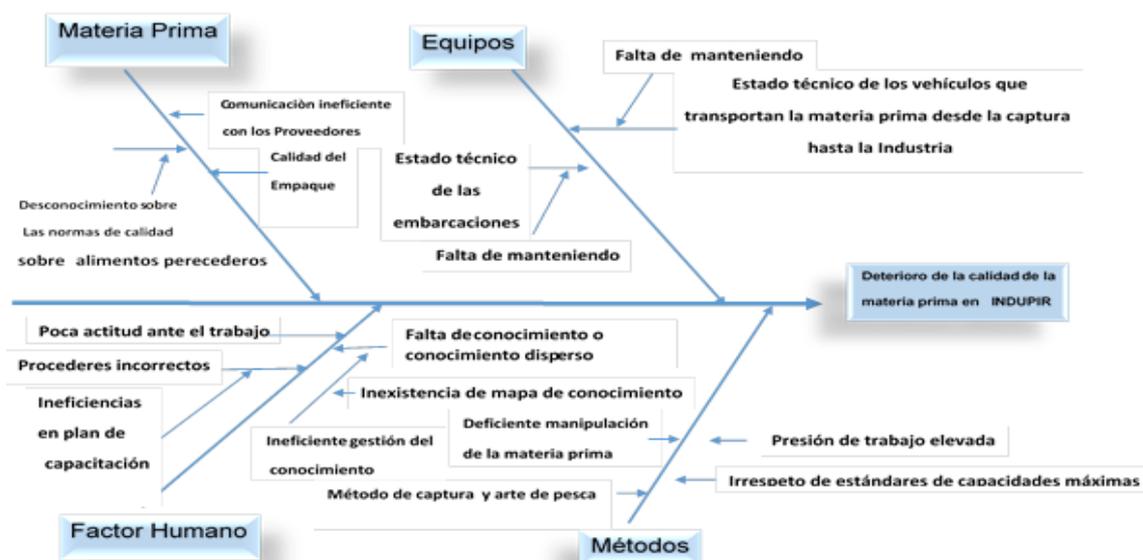
Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

para llevar a cabo el diagnóstico previo a la implementación del procedimiento en cuestión. El grupo de expertos, rigiéndose por las tres primeras etapas del procedimiento de Noda (2015), identifica los procesos que forman parte del sistema logístico objeto de estudio. Se utiliza además la técnica de observación directa, ya que, las causas que más influían en el efecto fueron las relacionadas al factor humano, una vez constituido el diagrama causa –efecto, ver figura 2. Se realizó un diagrama de relaciones, ver figura 3, que permitió identificar que causa es la que más se interrelaciona con las demás y por tanto la que más influía sobre el efecto. Se utiliza además herramientas la tormenta de ideas y el trabajo en equipo con los expertos seleccionados, para la obtención del resultado final, traducido en una lista de los procesos. Se propone valorar una serie de criterios de medidas tomados de Hernández (2010) para la evaluación de las cinco dimensiones de la gestión de conocimiento, los que se miden en el proceso de captura, que es donde se reportan los mayores fallos del sistema objeto de estudio, según Jiménez (2015), coincidiendo con datos históricos de Pescaspir.

Figura 2 Diagrama Causa –Efecto



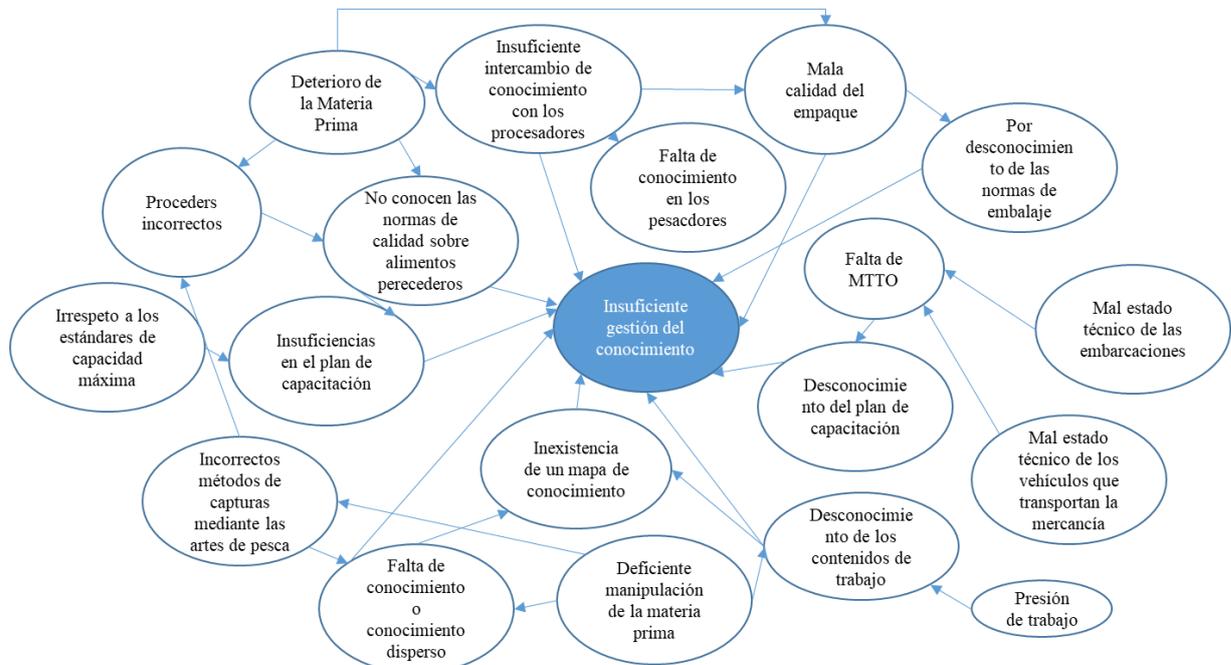
Fuente: Elaboración propia

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

Figura. 3 Diagrama de relaciones.



Fuente: Elaboración propia

### 3. Resultados y discusión

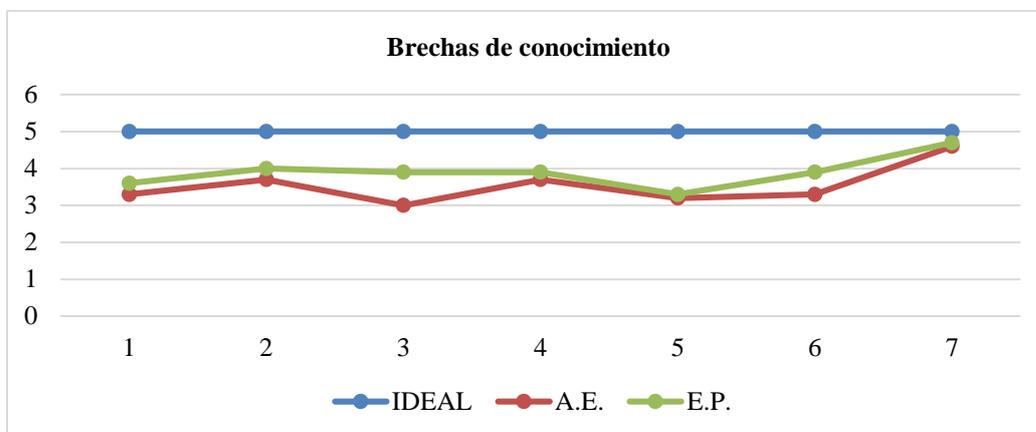
Se alcanzaron respuesta de los 77 pescadores y de los 19 choferes que transportan el pescado desde la presa hasta la industria. Se determina la brecha que existe entre el conocimiento que poseen los pescadores de la empresa en cuestión y el que realmente deberían tener, ver figura 4, además se elabora el mapa de conocimiento de una muestra piloto, teniendo en cuenta las competencias laborales de los trabajadores, en aras de optimizar el rendimiento de la cadena de suministro de alimentos perecederos ver figura 5

Figura 4. Identificación de brechas de conocimientos de los pescadores en la empresa pesquera Pescaspir de Sancti Spíritus.

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

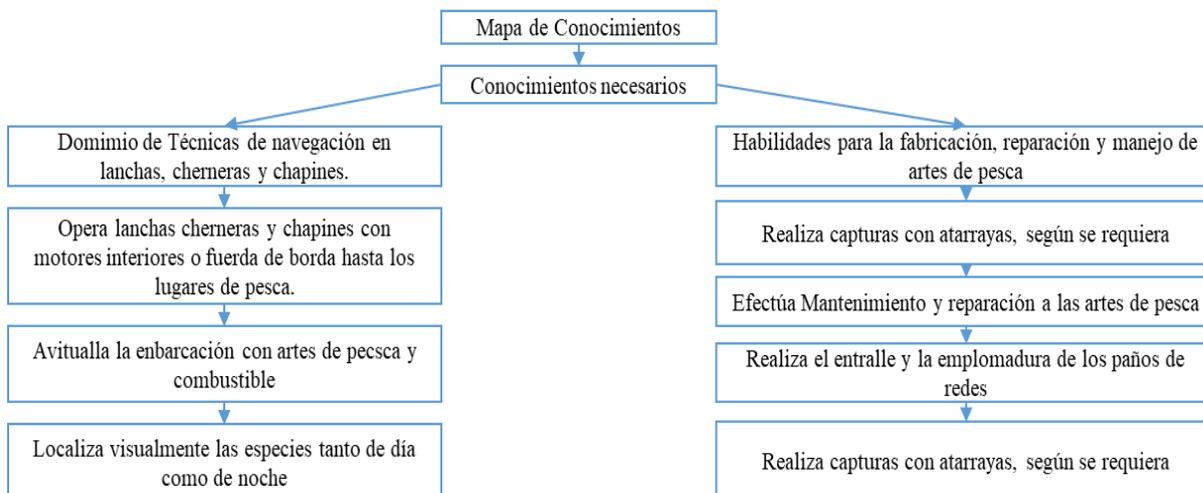


AE: Promedio de la autoevaluación de los 7 pescadores.

EP: Promedio de la evaluación del jefe de brigada de los 7 especialistas.

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 5. Mapa de conocimiento del pescador**



**Fuente: Elaboración propia**

El grupo de expertos, rigiéndose por las tres primeras etapas del procedimiento de Noda (2015) identifica los procesos que forman parte del sistema logístico objeto de estudio, ver tabla 1.

**Tabla 1. Listado de los procesos de la gestión logística de aprovisionamiento de la UEB INDUPIR**

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

No.	Procesos	Misión
1	Captura	Capturar la producción cosechada en el cultivo.
2	Recepción en el punto de pesca	Recepcionar la materia prima resultado de la captura
3	Traslado hacia a la industria	Transportar la materia prima a la industria.

**Fuente: Elaboración propia**

A continuación se muestran los resultados de la entrevista aplicada a los trabajadores de los procesos del sistema logístico de aprovisionamiento de la industria pesquera de Sancti Spíritus de Cuba, tomando como referencia los criterios de medidas utilizados en el paso 5 de la fase I del procedimiento, para cada una de las dimensiones del conocimiento ver tabla 2 .

**Tabla 2. Criterios de medidas seleccionados por cada una de las dimensiones del conocimiento.**

<b>1. Tecnología:</b> El criterio escogido por el 80% del personal entrevistado fue el <b>No 4:</b> La tecnología considerada es conocida por el personal, la utilizan y logran resultados con ella. Este criterio responde a que todo el personal vinculado a la tecnología la conoce y utiliza a diario
<b>2. Proceso:</b> El criterio escogido por el 60% del personal entrevistado fue el <b>No 2:</b> Se percibe que el proceso podría ser mejorado mediante una iniciativa de gestión del conocimiento, pero no se entiende claramente de que manera lo haría. Existe desconocimiento general de lo que pudiera lograr la gestión del conocimiento, pues sobre este término existe poca información.
<b>3. Personas:</b> El criterio escogido por el 63 % del personal encuestado fue el <b>No 3:</b> Se definen y aprueban programas de entrenamiento, reconocimiento y recompensas para el personal que participa en trabajo de conocimiento y su implantación que está comenzando. Los problemas de la gente vistos como relevantes y solucionados inicialmente con un impacto positivo.
<b>4. Contexto:</b> El criterio escogido por el 71% del personal encuestado fue el <b>No 3:</b> Se ha considerado el contexto y se ha solucionado inicialmente. A nivel operativo, táctico y ejecutivo la idea "suena bien", y nominalmente la apoyan. Sin embargo, sienten que su participación debe ser tangencial y que el problema de sacar adelante la iniciativa es solamente del equipo que está proponiéndola.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

**5. Contenido:** El criterio escogido por el 90% del personal encuestado fue el **No 2:** Se han identificado varios tipos de contenido (información) que intervienen en el proceso. No se tiene la seguridad de que están completos. No se tienen claras las transformaciones que sufre la información porque no hay un manejo estándar de la misma.

**Fuente: Elaboración Propia**

Como ninguna de las dimensiones o aspectos claves es en sí mismo más importante que los otros, la suma de las calificaciones es la importante y se considera que un promedio entre 2,5 y 3 puntos (50 % del máximo posible) es el mínimo requerido para considerar una iniciativa con el grado de madurez necesario para comenzar la implementación de la gestión del conocimiento, se aprecia un sistema logístico que está preparado en cuanto a la madurez de sus cinco dimensiones del conocimiento según Nieves Hernández (2010), de acuerdo con el resultado del cálculo del promedio de madurez en el contenido en la tabla 3

Tabla 4 Promedio de clasificación de las cinco dimensiones del conocimiento

Dimensiones del Conocimiento	Suma de criterios
Tecnología	4
Procesos	2
Personas	3
Contexto	3
Contenido	2
Promedio $14/5=2,6$ como $2,6 > 2,5$	14

**Fuente Elaboración propia**

Se define que la cadena de suministro en cuestión tiene una “Madurez incipiente, organización en etapa de interiorización. BAJA probabilidad de éxito”, según lo establecido en el paso 5 de la fase I, sobre el estado en que se encuentra la cadena en cuanto a madurez de las dimensiones del conocimiento.

No obstante, como el promedio está próximo al mínimo permisible, resulta evidente que para lograr el éxito en la implementación del procedimiento es preciso reforzar las dimensiones menos favorecidas como Procesos y Contenido.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



#### 4. Conclusiones

Se diagnosticaron las cinco dimensiones de la gestión del conocimiento, basadas en tecnología, procesos, personal, contexto y contenido, donde se identifica que la empresa posee una “Madurez incipiente” y se logra identificar las brechas entre conocimiento ideal y conocimiento existente en los pescadores. Se proponen medidas basadas en aumentar en grado de madurez de las dimensiones del conocimiento que se encontraban más deterioradas para alcanzar con éxito la iniciativa de gestión del conocimiento. Se Implementó parcialmente un procedimiento que le permite al sistema logístico de aprovisionamiento de la empresa pesquera Pescaspir de Sancti Spíritus disponer de herramientas para su accionar en aras de un establecimiento pleno del sistema de gestión del conocimiento ya que resulta necesario por ser este donde ocurren las mayores pérdida incidiendo en los indicadores de eficiencia y eficacia.

#### 5. Referencias bibliográficas

1. AF Ragab, M., & Arisha, A. (2013). Knowledge management and measurement: a critical review. *Journal of Knowledge Management*, 17(6), 873-901.
2. Andreu, R., & Sieber, S. (1999). Knowledge and problem solving: A proposal for a model of individual and collective learning.
3. Arbonies, A. L., & Calzada, I. (2007). El poder del conocimiento tácito: por encima del aprendizaje organizacional. *Intangible Capital*(4), 296-312.
4. Bontis, N., Dragonetti, N. C., Jacobsen, K., & Roos, G. (1999). The knowledge toolbox:: A review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European management journal*, 17(4), 391-402.
5. Brajer-Marczak, R. (2016). Elements of knowledge management in the improvement of business processes. *Management*, 20(2), 242-260.
6. Cabello, A. (2001). Bell's theorem without inequalities and without probabilities for two observers. *Physical review letters*, 86(10), 1911.
7. Campos, E. B., & Sánchez, M. P. S. (2000). La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: complejidad e imaginación en la espiral del conocimiento. *Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual*, 55-66.
8. Carrasco-Hernández, A. J., & Jiménez-Jiménez, D. (2016). Knowledge management, flexibility and firm performance: The effects of family involvement. *European Journal of Family Business*, 6(2), 108-117.
9. Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017). Knowledge Management in Startups: Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Sustainability*, 9(3). doi:10.3390/su9030361

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

10. Chang, C. L.-h., & Lin, T.-C. (2015). The role of organizational culture in the knowledge management process. *Journal of Knowledge Management*, 19(3), 433-455.
11. Gates, B., & Bravo, J. (1999). *Los negocios en la era digital*: Plaza & Janés Barcelona.
12. Hernández, D. N. (2010). Implementación de un procedimiento de Gestión del Conocimiento en DIVEP Sancti Spíritus
  
13. Ho, S.-H., & Ko, Y.-Y. (2008). Effects of self-service technology on customer value and customer readiness: The case of Internet banking. *Internet research*, 18(4), 427-446.
14. ISO. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos* (Vol. 9001).
15. Jiménez, D. T. C. (2015). *Mejoramiento de la calidad en la gestión logística de aprovisionamiento a la industria pesquera Pescaspir*.
16. Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621-636.
17. Kogut, C. S., & Mello, R. C. d. (2017). Reverse Knowledge Transfer in Multinational Companies: A Systematic Literature Review. *BAR - Brazilian Administration Review*, 14(1). doi:10.1590/1807-7692bar2017160097
18. Lim, M. K., Tseng, M.-L., Tan, K. H., & Bui, T. D. (2017, 2017/09/20/). *Knowledge management in sustainable supply chain management: Improving performance through an interpretive structural modelling approach*. *Journal of Cleaner Production*, (162).
19. Loebbecke, C., van Fenema, P. C., & Powell, P. (2016). Managing inter-organizational knowledge sharing. *The Journal of Strategic Information Systems*, 25(1), 4-14.
20. Martínez, D., & Sánchez-Torres, J. (2017). *INTEGRACION DE PROCESOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN LA SELECCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN*.
21. Noda, L. P. (2015). *Mejoramiento de la calidad en el proceso productivo de productos acuícolas en la empresa (PESCASPIR)*.
22. Singh, J. A., Furst, D. E., Bharat, A., Curtis, J. R., Kavanaugh, A. F., Kremer, J. M., . . . Beukelman, T. (2012). 2012 update of the 2008 American College of Rheumatology recommendations for the use of disease-modifying antirheumatic drugs and biologic agents in the treatment of rheumatoid arthritis. *Arthritis care & research*, 64(5), 625-639.
23. Tambouris, E., Macintosh, A., Smith, S., Panopoulou, E., Tarabanis, K., & Millard, J. (2012). Understanding eParticipation state of play in Europe. *Information Systems Management*, 29(4), 321-330.
24. Urresti, D. R. S., & Rodríguez, G. d. I. C. L. (2018). Redes de conocimiento y la gestión del conocimiento en PyME de desarrollo de software en Bolivia. *Redes*, 39(42).
25. Wnuk, K., & Garrepalli, T. (2018). *Knowledge Management in Software Testing: A Systematic Snowball Literature Review* (Vol. 12).
26. Xu, J., Sankaran, G., Sankaran, S., & Clarke, D. (2008). Knowledge management in twenty-first century: literature review and future research directions. *The International Technology Management Review*, 1(2), 16-24.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



27. Zack, M., McKeen, J., & Singh, S. (2009). Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 392-409.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)